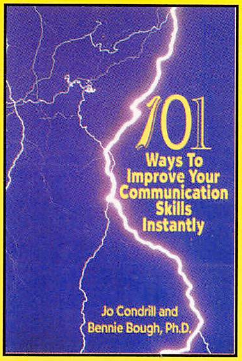
# 101
# طريقة فورية لتنمية مهارات التخاطب


د. بيني بوف
جو كوندريل



مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore ...ليست مجرد مكتبة




**إليك ١٠١ نصيحة وتقنية. تتسم جميعها بالسهولة والبساطة تمكنك من احتراف عملية التواصل مع الآخرين ... بسرعة كبيرة لم تكن لتتصورها.**

❖ هل انتابك من قبل الضيق بسبب ما قلته أو ما كان ينبغي أن تقوله أو ما كان يمكنك أن تقوله؟

❖ هل بدا لسانك من قبل منفلتاً وينطق بالكلمات دون توجيه من عقلك؟

❖ هل سبق أن أخفقت في صفقة، أو في مقابلة للالتحاق بوظيفة، أو في علاقة، أو فقدت ترقية لأنك لم تحسن انتقاء الكلمات المناسبة في هذا الموقف؟

❖ هل ترتبك إذا ما اضطررت إلى الحديث على الملأ؟

**لا تدع الخوف من الارتباك يعرقل خطواتك نحو إحراز التقدم مستقبلاً.**

**تذكر... أن مهارات التواصل الفعالة من أهم سمات الإنسان الناجح.**

**الآن يمكنك وبسهولة أن تتجاوز القلق وتنمي مهاراتك وتمكن نفسك من تحقيق النجاح.**

«إن هذا الكتاب سوف يمكّنك في وقت وجيز من حل المشكلات التي تواجهك في التحدث، وأهم ما في الأمر أنه سيعزز جاذبيتك الشخصية».

- تيرنس جيه. ماكانس

على الرغم من أنني احترفت مهارات التحدث والتواصل مع الآخرين منذ ما يزيد على خمسة وعشرين عاماً، إلا أن كل صفحة تقريبًا من هذا الكتاب قد ألهمتني بالكثير من الأفكار والممارسات العظيمة. إن مؤسستي القديمة أنفقت آلاف الدولارات على «الخبراء» الذين قالوا إنهم سيحلوا مشكلات موظفي المؤسسة. ولم تكتف الشركة بذلك، بل واصلت بذل المساعي الحثيثة في هذا الصدد وأعطت كل موظف نسخة من كتابكم، وبعد يوم واحد عاد الموظفون إلى العمل وقد ارتسمت على وجوههم ابتسامة عريضة».

«توم ماكموراي» مستشار إداري ومحامٍ

«إنه كتاب قيّم! من منا لا يحتاج إلى تنمية مهاراته في التواصل مع الآخرين؟ إن هذا الكتاب مفيد للغاية، ولسوف تجد بين ثناياه طرائق التواصل كافة مع كل شخص في حياتك. إنني وبمنتهى الإخلاص أوصيك بشراء نسخ كثيرة من هذا الكتاب لتهديها لعملائك وخلصائك».

- «دوتي وولترز» - محترف معتمد في التحدث، اشترك في تأليف كتاب «تحدث لتصبح ثريًا».

«إنه دليل ملهم يمكن للجميع استخدامه، ولهذا الكتاب أهميته الخاصة لمن يتحدثون الإنجليزية كلغة ثانية. إن هذا الكتاب لا يتناول مهارات التحدث، بل يقدم لك أيضًا آداب التواصل وسلوكياته. إنني أنصح كل أصدقائي وزملائي باقتنائه».

«سيو تيري وانج»

رئيس معهد New world Bilingual Institute

**الآن أصبح بين يديك ١٠١ طريقة ممتعة وسريعة للتعبير عن نفسك في أي موقف!**

**جو كوندريل و د. بيني بوف**

6 281072 036096
282203480

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore ... ليست مجرد مكتبة

GoalMinds®

# ١٠١

# طريقة فورية لتنمية مهارات التخاطب

بسم الله الرحمن الرحيم

# ١٠١

# طريقة فورية لتنمية مهارات التخاطب

د. بيني بوف
جو كوندريل

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore ...ليست مجرد مكتبة

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore ...ليست مجرد مكتبة

| | | |
|---|---|---|
| **المركز الرئيسي** (المملكة العربية السعودية) | | |
| ص. ب ٣١٩٦ | تليفون | +٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠ |
| الرياض ١١٤٧١ | فاكس | +٩٦٦ ١ ٤٦٥٦٣٦٣ |
| **المعارض: الرياض** (المملكة العربية السعودية) | | |
| شارع العليا | تليفون | +٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠ |
| شارع الأحساء | تليفون | +٩٦٦ ١ ٤٧٧٣١٤٠ |
| الحياة مول | تليفون | +٩٦٦ ١ ٢٠٥٧٠١٠ |
| طريق الملك عبدالله (حي الحمرا) | تليفون | +٩٦٦ ١ ٢٧٨٨٤١١ |
| الدائري الشمالي (مخرج ٥/٦) | تليفون | +٩٦٦ ١ ٢٧٥٤٧١٠ |
| **القصيم** (المملكة العربية السعودية) | | |
| شارع عثمان بن عفان | تليفون | +٩٦٦ ٦ ٣٨١٠٠٢٦ |
| **الخبر** (المملكة العربية السعودية) | | |
| شارع الكورنيش | تليفون | +٩٦٦ ٣ ٨٩٤٣٣١١ |
| مجمع الراشد | تليفون | +٩٦٦ ٣ ٨٩٨٢٤٩١ |
| **الدمام** (المملكة العربية السعودية) | | |
| الشارع الأول | تليفون | +٩٦٦ ٣ ٨٠٩٠٤٤١ |
| **الاحساء** (المملكة العربية السعودية) | | |
| المبرز طريق الظهران | تليفون | +٩٦٦ ٣ ٥٣١١٥٠١ |
| الجبيل - الجبيل الصناعية | تليفون | +٩٦٦ ٣ ٣٤٠١٥٥٥ |
| **جدة** (المملكة العربية السعودية) | | |
| شارع صاري | تليفون | +٩٦٦ ٢ ٦٨٢٧٦٦٦ |
| شارع فلسطين | تليفون | +٩٦٦ ٢ ٦٧٣٢٧٢٧ |
| شارع التحلية | تليفون | +٩٦٦ ٢ ٦٧١١١٦٧ |
| شارع الأمير سلطان | تليفون | +٩٦٦ ٢ ٢٣٨٢٠٥٥ |
| شارع عبدالله السليمان (جامعة بلازا) | تليفون | +٩٦٦ ٢ ٦٨٧٢٧٤٣ |
| **مكة المكرمة** (المملكة العربية السعودية) | | |
| أسواق الحجاز | تليفون | +٩٦٦ ٢ ٥٦٠٦١١٦ |
| **المدينة المنورة** (المملكة العربية السعودية) | | |
| جوار مسجد القبلتين | تليفون | +٩٦٦ ٤ ٨٤٦٦٧٦١ |
| **الدوحة** (دولة قطر) | | |
| طريق سلوى - تقاطع رمادا | تليفون | +٩٧٤ ٤٤٤٠٢١٢ |
| **أبو ظبي** (الإمارات العربية المتحدة) | | |
| مركز الميناء | تليفون | +٩٧١ ٢ ٦٧٣٣٩٩٩ |
| **الكويت** (دولة الكويت) | | |
| حولي - شارع تونس | تليفون | +٩٦٥ ٢٦١٠١١١ |
| الشويخ - شارع الجهراء (البيبسي) | تليفون | +٩٦٥ ٤٩٢٨٢٣٤ |

**موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com**

**للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على :**

**jbpublications@jarirbookstore.com**

**إعادة طبع الطبعة الثالثة ٢٠٠٨**

# 101 Ways to Improve Your Communication Skills Instantly

Jo Condrill and
Bennie Bough, Ph.D

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore ...ليست مجرد مكتبة...

GoalMinds®

# المحتويات

## الجزء الأول : التخاطب

## الجزء الثالث : نصائح عامة

# مقدمة

هل سبق أن شعرت بالإحراج عند ارتكابك خطأ لغوى في محادثة أو مقابلة هامة ؟ هل سبق أن أخطأت في نطق كلمة أو استخدمت مصطلحاً غير مناسب ؟

بالتأكيد وقعنا جميعاً في مثل هذه الأخطاء أثناء عملية التخاطب والتواصل في وقت أو آخر .

إليك هذا الكتيب الصغير الذى يزخر بالكثير والكثير من الإرشادات والنصائح التى يمكنك وضعها حيز التطبيق الفورى لتحسين مهاراتك التخاطبية . إننا جميعاً ندرك أن " الوسيلة " و " الرغبة " عنصران أساسيان لتحقيق النجاح والوصول إليه ، وهذا الكتاب يزودك بالوسائل الصحيحة لتحقيق أى شيء ، وكل ما يجب أن تضيفه إلى قائمة رغباتك ـ فقط عليك أن تقرر البدء في تحسين مهاراتك في التواصل .

لقد قمنا باختبار هذه الأساليب ، ورأينا بأنفسنا كم التغيرات التى طرأت على مهاراتنا وما آلت إليه من تطور وتقدم ، كما رأينا النتائج لدى الآخرين ، ونعرف أن هذه التغيرات يمكن أن تحدث بشكل فورى . إننا لا ننتظر منك أن تقوم بوضع المائة وواحد طريقة حيز التنفيذ دفعة واحدة ، ولكننا نؤكد لك أنك في كل مرة ستقوم بتطبيق إحداها ، ستحقق نجاحاً فورياً لا تتوقعه . لقد كانت نجاحاتنا الشخصية هى مصدر الإلهام الذى دفعنا إلى تأليف هذا الكتاب إنك إذا شرعت في

تطبيق الأساليب والوسائل الواردة بهذا الكتاب ؛ فسوف تحقق أنت أيضاً النجاح بشكل فورى وسريع . لذا عليك بالالتزام بالاستمرار فى تحسين مهاراتك لفترة من الزمان ؛ فالتعلم الذى يدوم دوام الحياة هو السمة المميزة لكل الناجحين فى حياتهم .

## ما مدى الفوائد التى ستعود عليك من تحسين مهاراتك فى التواصل والتخاطب ؟

- تحقيق مزيد من المكاسب والنشاط نظراً لتعاظم جهودك للتقدم فى العمل .
- تزايد درجة انسجامك وتناغمك مع نفسك وتزايد فرصك للحصول على ما تريد مع تضاؤل فرصة وقوع أى لبس أو سوء فهم .
- اتساع مجال تعرضك للأفكار الجديدة ، مما يؤدى إلى زيادة فهمك واستيعابك للأحداث التى تدور فى العالم من حولك .
- تعزيز شعورك بالأمان وإحساسك بروح الصداقة بدلاً من مناصبة الآخرين العداء .
- زيادة الشعور بالفخر بالإنجازات الشخصية واكتساب نظرة أكثر شمولاً للاحتمالات المتاحة .
- تحسن نوعية حياتك مع تحسن علاقاتك بالآخرين من حولك .

## من الذى يستطيع الاستفادة من هذا الكتاب ؟

المتخصصون

الآباء

الطلاب
العاملون فى مجال المبيعات
رجال الأعمال
ربات البيوت
الوزراء
المتطوعون

باختصار ، بوسع كل شخص تقريباً الاستفادة من هذا الكتاب ! هل تظن أن هناك شخصاً ليس بإمكانه الاستفادة من تحسين مهاراته فى التواصل ؟ ولا نحن أيضاً ! ولكن هذه الفئات التى ذكرناها آنفاً سوف تجده مفيداً ومجزياً بشكل خاص .

## كيف يمكنك كفرد تحقيق أقصى استفادة من هذا الكتاب ؟

عليك بتصفح الكتاب جيداً ، والنظر إلى العناوين والتعليقات ، ثم الق نظرة سريعة على صفحة المحتويات . مر بإصبعك على صفحات الفهرس ، ثم :

- تصفحها صفحة بصفحة .
- ضع علامة على الصفحات التى تثق من فهمك لها وإتقانك لما بها .
- عد إلى نقطة البداية وضع أولوية لكل صفحة من الصفحات الأخرى .
- حدد موعداً نهائياً للانتهاء من قراءة كل صفحة واستيعابها جيداً .
- ابدأ فى التركيز على صفحة واحدة فى كل مرة إلى أن تستوعب المصطلح جيداً .

- قم بوضع ما قرأته حيز التنفيذ .
- عندما تشعر باتقانك للمهارة التى تقرأ عنها ، انتقل للمهارة التالية .

أما بالنسبة للأجزاء الخاصة بالسلوك على وجه الخصوص ، فإنك بحاجة لأن تقرر إحداث التغيير اللازم ، ثم البدء فى الممارسة والتدرب على الأساليب .

ابدأ مهمتك الآن ! حدد لنفسك هدفاً بأن تنتهى من الكتاب فى وقت بعينه ، وكافئ نفسك حينما تحقق إنجازاً ذا معنى . قم بقياس مدى التقدم الذى حققته ثم قم بمكافأة نفسك .

إننا نأمل أن تكون رحلتك لتطوير ذاتك رحلة أبدية تدوم مدى الحياة لا يوقفها سوى لحظات للاحتفاء بما حققته من إنجازات !

# حدد ما تريد قوله

عن طريق الإنصات والتفكير وصياغة أفكارك قبل التحدث ؛ يمكنك أن تحقق فاعلية أكبر من خلال القيام بدورك كمتحدث لبق .

- فكر قبل أن تتكلم .
- حدد رسالتك .
- ادخل فى صلب الموضوع مباشرة ؛ عندئذ سيكون من السهل على المستمع أن يتذكر ما قلته .
- حدد النتائج التى تهدف إليها من حديثك .
- تمرس على التحلى بقوة الإقناع ؛ فإن معظم ما نقوله يعد محاولة لإقناع الطرف الآخر بتقبل وجهة نظرنا .
- لتكن لديك خلفية مسبقة عن شخصية من ستتحدث معهم .
- خطط مسبقاً لما تريد قوله وتحقيقه لتكوين شبكة تواصل ناجحة .

..............................

**أنا أفكر ؛ إذن أنا موجود .**

ـ ديكارت

# السيطرة على المخاوف

يمثل الخوف إحدى الآليات الدفاعية التى نستخدمها لحماية أنفسنا . فنحن نخشى دائماً تدمير تقديرنا لأنفسنا حيث إننا نعتز كثيراً بأنفسنا . وقد تبدو كلمات الآخرين عنا بمثابة قوالب من الطوب تقف عائقاً فى سبيلنا ، أو تدعم البناء الذى نشيده . كما أن الشعور بالخوف يركز على أسوأ الأحداث التى يمكن وقوعها . ؛ لذا فبدلاً من أن تردد على مسامعك مثل هذه الكلمات : " سوف أفشل ، سأنسى ما رتبت لقوله ، سأشعر بالإهانة ، سيصيبنى الفزع ، ستنقطع أنفاسى " ؛ عليك أن تحول تركيزك باتباع الخطوات التالية :

- ركز على :
  - المستمع ( لا على نفسك ) .
  - الرسالة ( لا على الكلمات ) .
  - النجاح ( لا على بدائله ) .
- تخيل تحقيق نتيجة إيجابية .
- خذ نفساً عميقاً ، واسترخ ، وكن على طبيعتك .
- أد واجباتك المنزلية ، وحدد ما تريد قوله .
- سيطر على حوارك الذاتى السلبى .
- كن ودوداً لا متغطرساً فى حديثك .

..........................................................

**الشىء الوحيد الذى يجب أن نخافه هو الخوف ذاته .**

ـ فرانكلين د. روزفلت

# كف عن الكلام واستمع

يجب أن يكون الحديث مثل مباراة التنس ؛ حيث يكون لكل شخص دور في الإرسال والاستقبال ؛ لذا ففن الحديث الحقيقى يتمثل فى التحدث والإنصات معاً .

- دع للطرف الآخر فى المحادثة فرصة التحدث .
- احترم وجهة نظر من تحدثه .
- ركز على المحادثة . فإن التفكير فيما ستقوله بدلاً من الإنصات الفعلى سينتج عنه إغفالك لبعض المعلومات المهمة .
- ساعد الآخرين على حل مشكلاتهم بأن تتحلى بالصبر على الإنصات إليهم . ولا تنس أن لديهم القدرة على حل مشكلاتهم بأنفسهم .

..................................

يقول " دين رسك " نائب الرئيس الأمريكى الأسبق : إن أفضل وسيلة يمكن استخدامها لإقناع الآخرين هى أداؤنا ـ وذلك عن طريق الإنصات .

# فكر قبل أن تتكلم

إذا ركزت انتباهك فيما ستقوله ؛ فستزداد فرصتك لإقناع الشخص الآخر بوجهة نظرك . وفى نفس الوقت ستتقلص فرص الوقوع فى الأخطاء أو الحماقات التى يمكن أن تعكر صفو علاقاتك الاجتماعية .

- توقف قليلاً وفكر وتأمل فيما تريد قوله .
- اختر الكلمات المناسبة التى تعبر عن رسالتك بوضوح .
- حدد النبرة التى تريد التحدث بها .
- حدد النتيجة التى ترغب في تحقيقها من تجاذب أطراف الحديث مع الآخرين .
- تعرف على طبيعة مستمعيك ـ إذا أمكن ـ ووجهة نظرهم ومستوى تفهمهم لمحور النقاش .
- صغ رسالتك بأسلوب يسهل فهمه .

**إن التفكير عبارة عن وسيلة خاطفة لصرف الانتباه عن النقاط الخارجة على موضوع الحديث .**

**ـ ريتشارد باكمنستر فولر**

الجزء الأول : التخاطب ـ التحدث

## آمن برسالتك

آمن برسالتك ؛ لأن ذلك الإيمان هو النقطة الجوهرية لأى تخاطب ناجح ، فحين تؤمن بقوة رسالتك ؛ ستجد أن وسائلك الشفهية وغير الشفهية فى التواصل تعمل بمنتهى الانطلاق .

- تحدث بشغف وإقناع .
- اسمح لمشاعرك بأن تندفع بطبيعية ؛ ومن ثمَّ ستستجيب قدرتك على الاستقبال ولغة جسدك وكذلك صوتك بصورة ملائمة .
- أظهر حماسك .
- تجنب تلفيق حديثك وإلا خاطرت بفقد مصداقيتك .



..............................

**لا تدع الخوف من الفشل يقف عائقاً فى طريقك أبـداً .**

ـ جورج هرمان " بيب " روث

## كرر النقاط الأساسية

إن تكرار المتحدث للنقاط الأساسية يساعد على إبقاء المستمع منصتاً .

- حدد نقاطك الأساسية ، وكررها فى أغلب حديثك .
- أعد صياغة النقاط الأساسية بقدر ما يقتضيه الأمر ، وبوسائل مختلفة على مدار حديثك بهدف إعادة التأكيد عليها .
- اطلب من المستمع ـ بلباقة ـ تغذية استرجاعية تحتاج إليها .
- ألق الأسئلة التى يمكنك من خلالها التأكد من أن المستمع يفهم نقاطك الأساسية .

..........................

**التكرار هو إيقاع الكون .**

ـ كلود بريستول

# اكتشف ما يريده المستمع

لكى تحقق أكبر فائدة من أية محادثة ؛ ركز على المستمع . ألـق عليـه الأسـئلة وأنصت إلى استجاباته .

- ألق الأسئلة ـ مزيداً من الأسئلة .
- استخدم الأسئلة القابلة للتعديل مع تطور مراحل الحديث ، وألق الأسئلة التى لا يمكن الإجابة عنها بـ " نعم " أو " لا " بسهولة .
- أعد صياغة أسئلة المستمع واستجاباته ثم كررها عليه بحيث تؤكد على التفـاهم المتبادل .
- قدم للمستمع البدائل والاقتراحات ليقوم بتقديرها .
- لا تستخدم الكلمات المطاطة كى تقل فرصة حدوث أى سوء فهم .

..................................................

**يصف " أندرو بيرس " الشخص الممل بأنه ذلك الذى يتحدث حين تريد منه الإنصات .**

# عرف مختصراتك

يمكنك أن تفسر المختصرات بالعديد من المعانى . ويتوقف كل معنى على المجتمع الذى يُستخدم فيه هذا الاختصار . وتستخدم المختصرات كبديل للكلمات ، وتتألف من الحرف أو الحروف الأولى لسلسلة من الكلمات . على سبيل المثال ؛ فإن LOC ( وتنطق لوك ) تستخدم فى البنتاجون للإشارة إلى Logistics Operation Center أو مركز العمليات أو مركز عمليات الدعم والتموين . والمقصود به أنه مركز دراسة تحركات وإيواء وإعداد القوات العسكرية . ويعرف العاملون بهذا المركز تفسير هذا الاختصار . أما بالنسبة للشخص العادى ؛ فإن كلمة " لوك " لها معنى آخر .

- اقتصد فى استخدام المختصرات حيث لا يمكن لأى شخص فهمها بسهولة . أحياناً تتم الإشارة إلى المختصرات باسم " حساء الأبجدية " .
- للتأكيد على وضوح خطابك ؛ عليك أن تقول الاختصار ؛ ثم تقوم بتعريفه بالطريقة الملائمة .
- كن حساساً تجاه قدرة المستمع على فهم رسالتك .

**مثال :**
**إنها تكتب ملخص EUP فى LOC**
**لتقدمه إلى DCSLOG فى 0600**
**التفسير :**
**إنها تكتب ملخص لمؤتمر استخدام المعدات**
**فى مركز العمليات اللوجستية**
**لتقدمه إلى نائب رئيس العاملين بالمركز اللوجستى**
**فى تمام الساعة السادسة صباحا .**

## الحد من الرطانة

تعد الرطانة التى تعنى استخدام كلمات معينة لا يفهمها سوى أصحاب مهنة معينة ، من العوامل التى تُضفى غموضاً كبيراً على الحديث ؛ مما قد يُشعر البعض بعدم القدرة على المشاركة فى مجريات الحديث . ولذا يجب الحد من استخدامك لهذا الأسلوب فى الحديث كما يجب استخدام المصطلحات بقدر ضئيل ، فالمستمع إذا اضطر إلى التفكير فى المعنى الذى تقصده ؛ فإنك بذلك تعرض نفسك لخطر إساءة فهمك .

- استخدم الرطانة التى تشتهر باسم " لغة السوق " بقدر ضئيل ، وسيؤكد هذا الأسلوب على اشتراك الجميع فى الحديث دون استبعاد أى شخص ، وسيزيد ذلك من احتمالية فهم فحوى حديثك .
- قلل من سرعة حديثك عند استخدام لغة مهنتك ، وراجع معلوماتك عن التغذية الاسترجاعية غير الشفهية لإيجاد المدلولات التى تفسر المعنى الذى تقصده بحيث يفهمه الآخرون .

..............................................

**يمكن أن تكون لديك أفكار لامعة ، ومع ذلك قد لا تجدى هذه الأفكار نفعا إذا لم تتمكن من التعبير عنها .**

ـ لى لاكوكا

## مجابهة الاعتراضات

أثناء المحادثات قد تقع مشكلات تتعلق بفهم وجهات النظر أو تنتج عن الخطط التى يخفيها الطرف الآخر . وحتى تصبح متحدثاً لبقاً يجب أن تعى وتتجنب العوائق المحتملة التى قد تقف فى طريق تواصلك مع الآخرين .

- تغلب على عوائق التخاطب من خلال التفكير النشط والإنصات وقد تتمثل هذه العوائق فى صورة بعض الأنشطة مثل : توقُع آراء الطرف الآخر فى الحديث ، والتفكير فيما ستقوله ، وإعمال عقلك .
- تعامل مع المجادلات والتحديات بكياسة ، وحاول تفهم وجهة نظر الشخص الآخر حتى إذا لم تتفق معه .
- ضع فى اعتبارك أن الاعتراضات يتم توجيهها غالباً إلى إحدى النقاط الواردة فى المحادثة ، ولا تعتبر لذلك هجوماً على شخصك .
- تحكم فى انفعالاتك ، فحين تفقد السيطرة على انفعالاتك يضعف موقفك .
- حاول أن تجعل من كل مواجهة موقفاً لصالح كلا الطرفين .
- فى بعض الحالات يمكنك السيطرة على الاعتراضات المتوقعة عن طريق التصريح بها . على أن تحدد عقب ذلك الأسباب التى تدعم غاياتك ، وتتغلب على هذه الاعتراضات .

# استخدم حِسّك الفكاهى

يمكن للفكاهة أن تكسر الحواجز النفسية وتحقق الاسترخاء الذهنى ، وتجعلنا أكثر قدرة على تلقى وجهات نظر الآخرين .

- استخدم حِسّك العفوى الفكاهى عن طريق استغلال الموقف الراهن .
- ركز على الجوانب الفكاهية ( أو على الجانب المضىء ) فى عملك .
- واصل حديثك حتى لو لم يلق تعليقك الفكاهى ـ أو النكتة التى ألقيتها ـ استحساناً من الآخرين ، وتجنب التفسيرات المطولة ، وبدلاً من ذلك ركز على النقطة التى ترغب فى عرضها .
- تجنب إعطاء انطباع أو تصريح عن توقعك الضحك من الآخرين .
- جمع مادتك الفكاهية مثل : النكات ، مجلات الكارتون ، والكتابات الكوميدية .
- دوّن الأحداث الفكاهية التى تحدث لك وحولك ، ثم قم بتسجيلها فى مفكرة يومياتك الفكاهية بغرض إعادة روايتها فى المستقبل بحيث يكون لها علاقة بالنقطة التى ترغب فى عرضها .
- تجنب استخدام حسك الفكاهى على حساب شخص آخر .
- استخدم حسك الفكاهى للسخرية من الذات ، وألق نكتة عن نفسك من وقت لآخر .
- استخدم الفكاهة لعرض نقطة ما . واعتبر الضحك شيئاً إضافياً .
- اضحك من نكاتك .. فلا بأس فى ذلك .

# استخدم النوادر والحكايات

النوادر هى روايات قصيرة لأشياء حدثت . وعادة سيتعرف المستمعون على الحكايات التى ترويها ونتيجة لذلك يسود جو من التفاهم .

- اعط مثالاً برواية حادثة تدعم نقطة حديثك .
- اجتهد وأضف بعض المصداقية لحديثك برواية قصة قصيرة ، وأضف على قصتك ـ مثلاً ـ بعض الانفعالات والحيوية والتكثيف .
- ارو قصصاً شخصية كلما أمكنك ذلك ، بدلاً من أن تروى قصة شخص آخر .
- تجنب الحكايات التى تسيء للآخرين .
- استخدم كلما أمكن لغة محايدة فيما يخص النوع ( ذكر أو انثى ) .
- احكِ قصصاً قصيرة بدلاً من تلك القصص الطويلة الوصفية .
- ألق النوادر والحكايات التى يمكن لأى شخص فهمها .

## اسأل عن التغذية الاسترجاعية

يمكن أن ينتج عن الجمل التى نقولها مشاعر مربكة ومتداخلة ، ولكن التغذية الاسترجاعية التى نحصل عليها من المستمع تحقق لنا الوضوح .

- ألق على المستمع أسئلة عامة ؛ مثل : " هل عبرت عمَّا أردت قوله بوضوح ؟ " أو " هل يَسْهُل عليك متابعة النقاط التى أتحدث عنها ؟ "
- ألق على المستمع أسئلة معينة للتأكد من أنه يفهم ما تقوله . يمكنك أن تسأله : " لقد سمعتك تقول ... هل هذا صحيح ؟ "
- قدم مزيداً من التفسير لتصحيح إساءة الفهم .



# زد من مفرداتك

يتشابه استخدام المفردات اللغوية الدقيقة مع العزف الجيد على آلة موسيقية . ويحدث ذلك بنسب ضئيلة . وبالطبع فإنك لن تتعلم كثيراً من الكلمات الجديدة بين ليلة وضحاها ، ولكن يتم ذلك عن طريق المثابرة والممارسة المتواصلة ؛ بحيث تتمكن من توسيع دائرة مفرداتك .

- أنصت إلى شرائط المفردات .
- استمع للنطق الصحيح للكلمات ، والذى لم تكن معتاداً عليه .
- كرر الكلمات بصوت عال . وتمرن على استخدامها داخل جمل مفيدة .
- قارن بين صوت الكلمات حين تقولها ، وبين الأسلوب الذى تنطق به فى شريط الكاسيت .
- احمل بطاقات المفردات فى جيبك أو حقيبتك وتدرب عليها أثناء جلوسك فى وسائل النقل : فى الأتوبيس ، أو فى الطائرة .
- اقرأ المجلات الشهيرة وحل ألغاز الكلمات .
- حل الكلمات المتقاطعة .
- ضع دائرة حول الكلمات التى لا تفهمها أثناء قراءاتك ، ثم ابحث عن معانيها فى القاموس .

**إن الفارق بين الكلمة الصحيحة والكلمة شبه الصحيحة هو نفسه الفارق بين البرق وحشرة البرق .**

ـ مارك توين

## دعك من الوقفات المسموعة

تعمل الوقفات القصيرة المحملة بكلمات مسموعة ، مثل " آه " ، " هـه " ، " إم " وغيرها من الكلمات غير المفهومة على جعل رسالتك غامضة والتقليل من مستوى مصداقيتك .

- توقف عن الكلام ، فكر ، ثم تكلم .
- استخدم جملاً قصيرة .
- استبدل الوقفات القصيرة المحملة بكلمات مسموعة بالصمت .
- تخلص من أسباب الوقفات القصيرة وكلماتها المسموعة :
  - عدم وجود خلفية كبيرة عن الموضوع محل الحديث .
  - عدم الارتياح للصمت ( تحظى الوقفات القصيرة بفاعلية شديدة إذا تم استخدامها بالأسلوب الصحيح ، كما أنها تساعدك على التخلص من هذا القلق إذا استغرقت لحظة للتفكير فيما ستقوله لاحقاً ) .
  - العصبية .
  - العادة .
- تدرب على ذلك مرات كثيرة دون كلل أو ملل .
- سجل حديثك على شريط كاسيت ثم استمع إلى الوقفات القصيرة المسموعة . أى الأنواع منها قمت باستخدامه ؟ ركز أولاً على التخلص من هذه الأنواع . وخلال فترة من الوقت ، سوف تلحظ تحسناً .

..............................................

**تشبه الوقفات القصيرة ذات الكلمات المسموعة خلفية موسيقية صوتها مرتفع جداً .**

ـ كاثى بو

# انطق كلماتك بوضوح

حين تنطق كلماتك بوضوح ، بصرف النظر عما إذا كانت نبرة حديثك هادئة أو مرتفعة ؛ فسيكون المستمع قادراً على فهمك . ( فمثلاً ؛ كم من المرات استمعت فيها إلى بريدك الصوتى واضطررت لإعادة تشغيله ثانيةً لتفهم الرسالة أو لتحصل على رقم هاتف المتصل ؟ ) .

- سجل لنفسك ثم استمع إلى ما قمت بتسجيله .
- انطق كلماتك بوضوح :
  - وبذلك تصحح أى سوء فهم أو سوء تفسير أثناء المحادثة .
  - إن من يتحدثون بوضوح يمكن فهمهم بصورة أفضل .
  - تنفس بعمق وبذلك تصبح أقل عرضة للغمغمة .
  - دوّن الكلمات والأصوات التى تحتاج لأن تنطقها بوضوح أكثر .
  - استمع إلى مذيعى الراديو والتلفاز الذين ينتقون الكلمات بأسلوب جيد .
- ضع قطعة من الفلين بين أسنانك وكرر الكلمات التى لا يمكنك نطقها بوضوح .

..............................................

**لقد كان " ديموثينس " الخطيب الرومانى العظيم يتمرن على التحدث بوضع الحصوات فى فمه ليحسن نطقه .**

# تدرب على نطق الكلمات بالطريقة الملائمة

إن تعلم كيفية نطق الكلمات بالطريقة الملائمة هو خطوة مهمة ، أما الخطوة التالية فى الأهمية فتتمثل فى تطبيق هذا التعلم النظرى .

- لاحظ تحركات ملامح وجهك بالوقوف أمام مرآة عند نطق الكلمات الصعبة .
- استمع إلى صوت الكلمات الصعبة حين ترددها على نفسك بصوت عال .
- استمع إلى النطق الصحيح للكلمات من شخص آخر . على سبيل المثال :
  - استمع إلى شرائط الكاسيت .
  - استمع إلى برامج التلفاز والراديو المعنية بذلك حيث يتم نطق اللغة الإنجليزية بشكل صحيح .
- انطق الكلمات بطريقة صحيحة لتحقيق الوضوح والفهم بصورة أفضل . ( تجنب الاضطرار للتكرار من أجل التوضيح ) . إن النطق غير السليم يقلل من مستوى مصداقيتك .
- اقرأ الشعر بصوت عالٍ مع التأكيد على النطق السليم للكلمات .

.............................................

**إننى أدفع أكثر لمن يحظى بالقدرة على التعبير عن نفسه دون الاهتمام بأية مميزات أخرى يحظى بها .**

ـ تشارلز شواب

## درب لسانك وفكيك وشفتيك

تدرب على نطق الحروف والأصوات بتضخيم الكلمات والأصوات . إن هذا التمـرين يساعدك على التخلص من التوتر ، ويحسن مخارج ألفاظك ، ويساعدك على تنمية قدراتك الطبيعية على التعبير بوجـهك ، ويقوى أسلوبك فى نطق الكلمات .

- ركز على لسانك وفكيك وشفتيك عند نطق الكلمات .
- تدرب أمام المرآة بحيث يمكنك مراقبة التحسن الذى تحققه .
- فخم نطق الكلمات لتشعر بالراحة نتيجة التغيرات التى تراها وتسمعها .



...............................

**صوتك هو صوت روحك .**

ـ آرثر جوزيف

## احرص على التواصل بالعيون

عندما تتحدث مع شخص ما فمن الضرورى أن تحقق تواصلاً جيداً باستخدام العيون بينك وبين المتحدث إليك حتى تحصل على تغذية استرجاعية جيدة للحوار غير المنطوق فيما بينكم . فالتواصل بالعين الذى يتسم بالثقة الظاهرة يشير بصورة عامة إلى تحرى الأمانة فى الحديث واستحقاق ثقة الطرف الآخر .

- اظهر الاهتمام عن طريق تحقيق التواصل الجيد بالعيون .
- عندما تتحدث بشكل رسمى ؛ عليك بالتركيز على اتصال العين بالعين لمدة من ثلاث إلى خمس ثوان ثم تحول بنظرك إلى شخص آخر .
- فى المواقف غير الرسمية ، والمواقف الثنائية والجماعية يمكن أن يمتد التواصل بالعيون لفترات أطول ، ولكن الأمر المهم هو أن عليك تجنب النظرات الطويلة التى قد تزيد من مستوى شعور الآخرين بالقلق .
- عدل حديثك ـ بالقدر اللازم ـ تبعاً لما جمعته من تغذية استرجاعية . فمثلاً : إذا تلقيت من الآخر نظرة غامضة ؛ فاعمل على توضيح النقاط التى تتحدث عنها أو ألق الأسئلة للتأكد من أن هذا الشخص يفهم رسالتك .
- بعض الناس يستقبلون المعلومات بصورةٍ أساسية عن طريق حسهم السمعى فقط ؛ لذا فإنهم لا يحققون تواصلاً بالعيون من فترة لأخرى كما يفعل الآخرون .

..........................................................................

**إن من ينتمون إلى الحضارات المختلفة تتباين معتقداتهم . فاحذر التسرع فى الحكم إذا لم يتفهم شخص أجنبى تعبيرات عينيك بالطريقة التى تتوقعها من مواطنك .**

# الإيماء

يشتمل الإيماء على تعبيرات الوجه وحركات اليد والجسم التى تصاحب الكلمات المنطوقة وغير المنطوقة . وتضفى هذه الإيماءات على المحادثات قدراً أكبر من الحيوية وتقوم بدور علامات الترقيم .

- استخدم حركات الوجه واليد والجسد عن عمد بهدف دعم رسالتك الشفهية والتأكيد عليها ؛ فإن ذلك يقدم للمستمع دلالات إضافية ترشده إلى المعنى المقصود .
- عبر عن انفعالاتك بالإيماءات .



## الوقفة القصيرة

هل تذكر الإعلان التجارى الذى كان مضمونه " الوقفة القصيرة تجدد الحيوية " ؟ إن هذا ينطبق بكل تأكيد على المحادثات ، حيث تسمح الوقفة القصيرة للمستمع بقدر من الاسترخاء ، وتمنحه فرصة للتفكير والتشبع بالمعلومات التى قدمتها إليه ، كما تمنحه أيضاً الفرصة للمشاركة فى الحديث . إن الوقفات القصيرة مهمة .

ملحوظة : عليك أن تتحرى الحذر ؛ فالسكوت ليس دائماً من ذهب . فإذا طالت الوقفة الصامتة قد يتسبب ذلك فى إثارة الأعصاب .

- ابتكر وقفة قصيرة :
  - توقف أثناءها عن الكلام .
  - وفكِّر فيما ستقوله لاحقا .
- أكد على نقطة معينة عن طريق التوقف عن الكلام للحظات قليلة قبل ـ أو بعد ـ تحديد هذه النقطة .
- قف وقفة قصيرة تمنح فيها المستمع وقتاً حتى :
  - يشارك فى المحادثة .
  - يفكر فيما تقوله .
- تجنب التسرع فى مقاطعة إحدى الوقفات القصيرة الصامتة التى قام بها شخص آخر .
- قف وقفة قصيرة لتمنح نفسك وقتاً لاستجماع أفكارك وانفعالاتك .

..............................

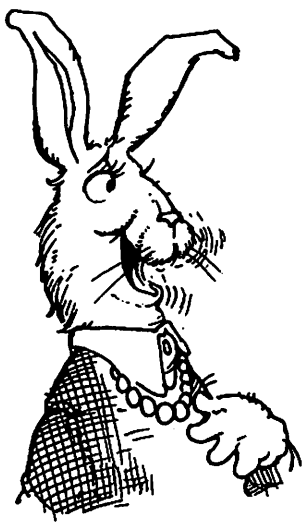
**يشبه الصمت فى حكمته وفطنته الكامنة ذلك الجمال الكامن فى قطعة من الرخام المصقول داخل تحفة نحتية رائعة .**

ـ ألدوس هاكسلى

## تحدث بمزيد من البطء

عن طريق التحدث بسرعة شديدة وملاحقة الكلمات فإنك بذلك تعرض نفسك لإمكانية أن يسيء مستمعوك فهم ما تقوله ، أو قد يصاب مستمعوك بالملل من حديثك ؛ لذا عليك أن تتوخى الحذر ، وأن تتجنب التحدث ببطء مبالغ فيه ، لأنك إذا تحدثت ببطء شديد على مدار أية فترة زمنية فمن الممكن أن يعبر ذلك عن افتقادك القدرة على التشويق وجذب الانتباه والاهتمام بما تقول .

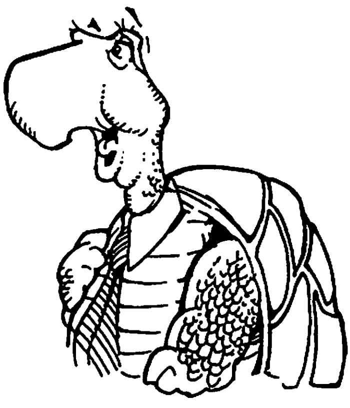
- أكد على النقطة التى تتحدث عنها عن طريق الإبطاء فى الحديث .
- نوّع بين معدل سرعتك فى الحديث ؛ حيث ينم ذلك عن الثقة والاتزان ، كما يزيد من احتمالية التواصل بكل وضوح .
- أبطئ من سرعتك فى التحدث ؛ فإن ذلك سيمنح المستمع فرصة للتفكير والتأمل فيما تقوله .
- تصرف إزاء ما يصدر عن مستمعك من تغذية استرجاعية شفهية وغير شفهية ، وذلك عن طريق التحدث ببطء أكثر ، إذا تراءى لك أن مستمعك يعانى صعوبة فى فهمك .



# تحدث بسرعة أكبر

يفكر المستمع العادى ملياً فى المعلومات التى يتلقاها بمعدل سرعة يتراوح بين ٤٠٠ إلى ٦٠٠ كلمة فى الدقيقة الواحدة ! وعن طريق التحدث بسرعة أكبر ، يمكنك أن تظهر ما لديك من طاقة وحماسة وإثارة .

- حافظ على جذب انتباه المستمع عن طريق التنويع فى معدل سرعة الحديث . أسرع وأبطئ فى حديثك . ويتراوح المعدل الطبيعى لسرعة الحديث بين نطق ١٢٥ إلى ١٥٠ كلمة فى الدقيقة الواحدة .
- تحدث بسرعة أكبر إذا بدا لك أن المستمع يفقد الاهتمام بالحديث .
- تحدث بسرعة أكبر كى لا تطغى الرتابة على حديثك . فإضافة إلى أن هذه الرتابة تثير لدى مستمعيك الرغبة فى النوم ، فإنها تجعلك تبدو شخصاً كئيباً .
- أضف قدراً من التنويع على تواصلك بحيث تنوع فى معدل سرعة حديثك من وقت لآخر .
- استمر فى نطق الكلمات بوضوح .



# نوع بين ارتفاع وانخفاض درجة صوتك

إن خفض ورفع نبرة الصوت فى التحدث يشبه استخدام علامات الترقيم فى الكتابة ؛ فهو يجذب انتباه المستمع باستمرار .

- أضف قدراً من التنوع على المحادثة بالمناوبة بين رفع وخفض نبرة صوتك .
- خذ كلمة أو جملة واحدة واكشف عن معناها عن طريق التنويع فى المساحة الصوتية لحديثك .
- استخدم ارتفاع أو انخفاض نبرة الصوت للتأكيد على كلامك .
- تدرب على تحويل درجة صوتك من الهدوء للارتفاع ثم للهدوء مرة أخرى .
- اجعل صوتك مسموعاً عن طريق زيادة درجة ارتفاعه .



**إن الكلمات الهادئة تعمل عمل المجادلات العنيفة .**

ـ توماس فولر

# راقب نبرة صوتك

تدل نبرة الصوت التى تستخدمها على مشاعرك .

- كن واعياً بنبرة الصوت التى تستخدمها عند التحدث .
- اجعل نبرة صوتك هادئة لتظهر الحب أو التقدير .
- قاوم الكشف عن الانفعالات السلبية الواضحة في نبرتك ( تكشف نبرة صوتك عن مشاعر مثل : نفاد الصبر ، أو الغضب ، أو الاستهجان ) .
- إذا شعرت بأنك تركت انطباعاً سلبياً لدى من يستمع لك وأردت تغييره ؛ فصرح بأنك ترغب فى تغييره .

**مثال :**
**لم أقصد أن أبدو فظاً لهذه الدرجة . إننى أتفهم الظروف التى تسببت فى تأخيرك .**

# سجل صوتك على شريط كاسيت

تتمثل إحدى أكثر الوسائل فاعلية لتحسين مهارات التخاطب لديك فى تسجيل أفكارك شفهياً ، وسوف يساعدك الاستماع إليها على اكتشاف " شخصك الحقيقى " .

- اعرف كيف تبدو للآخرين .
- اكتشف قدراتك الصوتية .
- تدرب قبل الاشتراك فى محادثة ، أو عرض ، أو مقابلة شخصية .
- اطلب من صديقك المقرب أن يأذن لك بتسجيل المحادثة التى تدور بينكما .
- قم بتشغيل شريط الكاسيت حين تخلو بنفسك كوسيلة تساعدك على تحسين مهارات فى التخاطب .



## استعد للإنصات

يُقصد بالإنصات الفعال تقديم التغذية الاسترجاعية غير الشفهية للمتحدث ، وأحياناً الشفهية . ويستلزم الإنصات أن نركز على المحادثة ونشارك فيها . فالإنصات للطرف الآخر يشير إلى الوعى بصوته أثناء حديثه دون التفكير فعلياً فيما يقوله .

- امنح نفسك وقتاً للإنصات .
- تحلى بالاستعداد الذهنى للاستقبال .
- أنصت بعينيك وأذنيك .
- تخلص من الأسباب المحتملة لتشتيت الانتباه .
- ركز على الإنصات الفعال .

..........................

**الخطوة الأولى للابتكار هى**
**التحلى بعادة الإنصات .**

ـ توم بيترز

# ركز على المتحدث

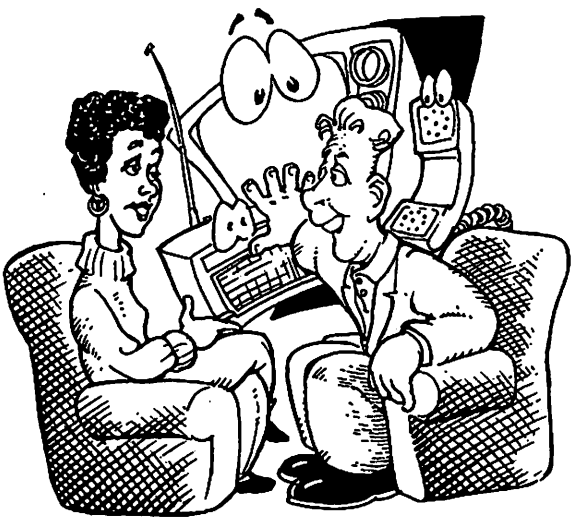
يبدأ التواصل الفعال بالتركيز الكامل على رسائل المتحدث الشفهية وغير الشفهية .

- انظر إلى الشخص الآخر عندما يتحدث إليك .
- قاوم مشتتات الانتباه .
- راجع فى ذهنك ما يقوله المتحدث لتعزيز عملية الإنصات .
- ألق على نفسك أسئلة تجعلك مستعداً دائماً للاستجابة إلى المتحدث .
- حافظ على استخدام لغة الجسد بوضوح لتشجيع عملية التواصل .
- ضع فى اعتبارك مستوى الخلفية المعرفية والتجارب لدى المتحدث .

## تخلص من عوامل تشتيت الانتباه

ليس هناك ما يمكنك القيام به لتُشعر الآخرين بأهميتهم أكثر من منحهم كامل انتباهك .

- أطفئ جميع عوامل تشتيت الانتباه مثل : التلفاز ، الراديو ، والبيجر .
- ركز على الشخص الذى تخاطبه .
- لا تُلقِ بالاً للصخب الدائر من حولك ؛ مثل الأصوات الناتجة عن محادثات أخرى .
- حين تحدث المقاطعات التى لا يمكن تجنبها ؛ عليك بالاستئذان قبل أن تترك المتحدث ، وإبداء الاهتمام بما يقوله عند معاودتك التحدث معه .



## ركز على الرسالة

حين يشرد ذهنك يضيع منك تدفق الحديث أو مغزاه ، ويشعر مستمعوك وكأنك تثنى عليهم حين يعرفون أنك سمعت رسالتهم .

- ركز على رسالة الشخص الآخر ، وضع وجهة نظره فى اعتبارك .
- تجنب :
  - الاستنتاجات السابقة لأوانها .
  - السماح لذهنك بالشرود أثناء حديث الشخص الآخر .
- استغل الوقت المتاح لك حتى يحين دورك فى التحدث ( فكر فيما ستقوله لاحقاً ) .
- راجع وجهة نظر الشخص الآخر فى ذهنك بحيث يمكنك الاستجابة لرسالته أو إعادة صياغتها .

**إذا كان هناك سر واحد للنجاح ؛ فإنه يكمن فى القدرة على تفهم وجهة نظر الشخص الآخر ورؤية الأمور من زاويته مثلما تراها من زاويتك .**

ـ هنرى فورد

# استمع إلى الشرائط التعليمية

إن من يهتمون بالانتفاع بحياتهم فى التعلم المتواصل يمثلون بالنسبة لأية منظمة أو مهنة عناصر بشرية قيمة ، فالوقت كالذهب ، ويمكن استغلاله بحيث يكون مثمراً بدرجة أكبر ، وذلك عن طريق الاستماع إلى الشرائط التعليمية .

- ليكن ذهنك مستعداً دائماً للتعلم .
- اختر الشرائط التى قد تساعد على توسيع أفقك ، أو تحسين قدراتك الذهنية .
- اعمل على توسيع أفقك عن طريق :
  - الاستماع إلى الكتب المسجلة على شرائط .
  - تعلم لغة أجنبية .
  - اعمل على تحسين ذاكرتك .
- كن على معرفة دائمة بآخر التطورات التى تخص مجال عملك .
- اعمل على زيادة معرفتك فيما يتعلق بمجال خبرتك .

**أمثلة :**

**كتاب ( التعلم السريع )**
**لـ " بريان تريسى "**
**كتاب ( الذاكرة الخارقة )**
**لـ " كيفين ترودو "**
**كتاب ( دليل الكلمات الشامل )**
**لـ " دينيس وتيلى " ومجموعة الإنجاز التكنولوجى التعاونية**

**كتاب ( ١٠١ طريقة فورية لتنمية مهارات التخاطب ) على شرائط كاسيت**
**لكل من " جو كوندريل " و " بينى بو " .**

# ألق الأسئلة

سواء كنت المتحدث أو المستمع ؛ يكون لإلقاء الأسئلة أثره الكبير في تسهيل تبادل المعلومات بينك وبين الطرف الآخر .

- ألق الأسئلة على مستمعيك حتى :
  - توضح رسالتك .
  - تحقق تفاهماً أفضل .
  - تتعمق فى النقاط التى يدور حولها الحوار .
  - تكتشف الدوافع .
- أظهر اهتماماً بالحديث عن طريق إلقاء الأسئلة للاستفسار عن أفكار المتحدث وخبراته .
- تجنب الأسئلة التى تتعرض للأمور الشخصية ؛ بل يجب أن تكون حساساً فيما يخص ذلك .
- عند إلقاء الأسئلة ؛ يجب أن تصوغها بأسلوب دبلوماسى .
- تجنب أن تتخذ موقف تحدٍّ من أسئلة المستمع ، وضع فى اعتبارك توابع هذا السلوك إذا كنت تتبعه ؛ فربما :
  - تُوقف بذلك تدفق المعلومات .
  - تسبب الإهانة ، أو تؤذى المشاعر .

..........................

**لست أحظى بموهبة معينة ؛ بل كل ما فى الأمر أننى مجرد شخص فضولى إلى أقصى درجة .**

ـ ألبرت آينشتاين

# تجنب أحلام اليقظة

تعد أحلام اليقظة أمراً طبيعياً يحدث أثناء المحادثة نظراً لوقت الفراغ الذى يواجه المستمع ، فنحن نعالج المعلومات التى ترد إلينا بمعدل يتراوح بين ٤٠٠ إلى ٦٠٠ كلمة فى الدقيقة الواحدة ، بينما يتراوح معدل كلمات المتحدث العادى بين ١٢٥ إلى ١٥٠ كلمة فى الدقيقة الواحدة . والفارق بين المعدلين هو في واقع الأمر وقت الفراغ الذى يعانيه المستمع .

ولتجنب أحلام اليقظة :

- ركز على المتحدث إليك .
- أنصت إلى المتحدث وتفاعل مع حديثه عن طريق تقديم التغذية الاسترجاعية الشفهية وغير الشفهية له . استخدم إشارات البدء غير الشفهية مثل الإيماء بالرأس أو الابتسام .
- ركز على وجهة نظر المتحدث ، وراجعها أو تأملها فى ذهنك بحيث تعرف ما إذا كنت متفقاً معها أم لا .
- عند قيامك بدور المتحدث ؛ عليك أن تحد من وقت الفراغ المتاح للمستمع بواسطة استخدام الإشارات المسموعة والمرئية ، وكذلك القصص والنوادر والفكاهة والمجاز .

..............................

**هناك زمان ومكان لأحلام اليقظة ، كأن تهيئ نفسك للتأمل والخيال الخصب أو مجرد الاسترخاء فقط .**

## تقبل اللهجات

يعتبر البعض أن استخدام اللهجات فى الحديث أمر له جاذبيته . لا بأس فى ذلك !

- عليك بإدراك قيمة اللهجات ( فهى تعبير عن التفرد ) .
- تقبل الفروق الفردية .
- أنصت بانتباه .
- ركز حتى تفهم .

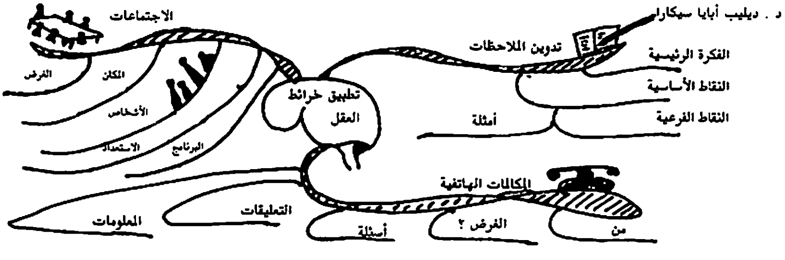
- إذا كان لك في الحديث لهجة تمثل جزءاً طبيعياً من شخصيتك :
  - فتجنب التركيز بصورة مفرطة على استبعاد لهجتك من الحديث .
  - وركز على أساليب التواصل مثل : الإبطاء ، ومخارج الألفاظ ، ونطق الكلمات .

**وفي مسح أجرته جمعية ( جالوب بول ) لتحديد الأمور التي يرى الأمريكيون أنها تسبب الإزعاج أثناء الحديث ، وُجد أن نسبة ٢٤٪ فقط ممن شملهم هذا المسح يجدون التحدث باللهجات الإقليمية والأجنبية أمراً مزعجاً . قارن هذه النسبة بنسبة ٦١٪ التى ترى أن رفع الصوت عند الحديث أمرا مزعجا ، وأيضا نسبة ٨٨٪ التى ترى أن مقاطعة الآخرين أثناء حديثهم هى الأمر المزعج بالفعل .**

# استخدم خرائط العقل

إن خرائط العقل نظام متبع لتسجيل الأفكار بحيث نتمكن من توظيف كل من الفصين الأيسر والأيمن من المخ في التفكير ؛ حيث يمثلان الجزء الخاص بالتفكير ككل . وحتى يمكن القيام بذلك ؛ علينا أن نستخدم الكلمات الدالة ، والرموز ، واللون . ويسمح لنا المخطط الذهنى بتوليد الأفكار وتنظيمها فى نفس الوقت .

- دون كل نقطة أساسية ، أو فكرة محورية .
- ضع دائرة حول الفكرة الأساسية ، ثم استخدم الخطوط المتداخلة بحيث توضح الأفكار المترابطة .
- عند تدوين الملاحظات ؛ ضع ضمن مخططك الذهنى تلك الأمور التى تفكر فيها ؛ وبذلك يتولد لديك مزيد من الأفكار ، وتتراءى لك العلاقات بين الكلمات الدالة ، وتكتب أقل مما يكتب فى المذكرات التقليدية ، كما ستحصل على قدر أكبر من المرح !
- وفيما يخص المكالمات الهاتفية ؛ ضع ضمن مخططك الذهنى أسماء الأشخاص الذين ستقوم بالاتصال بهم والهدف من الاتصال ، والوقت الذى تنوى فيهالقيام بالاتصال ، والأسئلة التى ترغب فى الحصول على إجابة عنها ، والتعليقات التى ترغب فى إلقائها ، والمعلومات التى ترغب في المشاركة بها .



## المقابلة الشخصية

سواء كنت صاحب الدعوة للمقابلة ، أو المدعو إليها ؛ فإنك لن تحقق نتائج ناجحة لهذا اللقاء بسهولة .

- فكر فيما سيحدث لاحقاً .
- أعد نفسك للمقابلة عن طريق تجميع معلومات عن موضوع المقابلة ، وعن الآخرين ممن سيشاركون فيها أو سيتأثرون بها .
- أعد قائمة بالأسئلة التى تريد إلقاءها والمعلومات التى تحتاج الحصول عليها أثناء المقابلة .
- استمع بحرص للنقاط التى لم تفكر فيها من قبل .
- اجعل السرور يبدو عليك وابتسم كلما كان الوقت مناسباً لذلك .
- حافظ على مشاركتك الفعالة فى المقابلة ، وقاوم عوامل تشتيت الانتباه بمختلف أنواعها .
- تجنب الإسهاب فى الحديث .
- دوّن الملحوظات واستخدم خرائط العقل .

**إن الحماس هو السبيل للاستمتاع بالمقابلات الشخصية ، لإجراء مقابلات تتسم بالفاعلية ، على كافة الأصعدة .**

ـ ريتشارد نيلسون بوليز

# الشكوى

حين لا نشعر بالرضا عن بعض المنتجات أو الخدمات ، يمكننا تحسين الفرص المتاحة لنا لتحقيق النتائج التى تشعرنا بالرضا ؛ وذلك عن طريق اتباع الأساليب الفعالة في التخاطب .

- حدد المشكلة .
- أوجد الدلائل المدعمة .
- حدد الحل الذى تبحث عنه . ما الذى ترغب فى القيام به حيال ذلك ؟
- تمالك أعصابك .
- تجنب مهاجمة من يستمع إلى شكواك .
- أخبرهم بالوقت الذى ترغب في حسم المشكلة فيه .
- اطلب مقابلة المشرف أو المدير إذا لم يكن الشخص الذى تتحدث إليه قادراً على مساعدتك .
- وفى نهاية المطاف ؛ أخبرهم بالاتجاهات الأخرى التى تخطط لاتخاذها بهدف إنهاء المشكلة ، كأن تقدم شكوى للمسئولين عن الصناعة ، أو تجذب انتباه وسائل الإعلام .

## الهاتف

يعد الهاتف أكثر وسائل التخاطب شيوعاً حيث يستخدمه الناس بصفة يومية . وتتوقف نتائج اتباعك لأساليب التخاطب ـ بوجه خاص فيما يتعلق بالهاتف ـ على ما إذا كنت ترسل المكالمة أو تتلقاها .

- رتب أفكارك قبل أن تُجرى المكالمة .
- أضف ابتسامة على نبرة صوتك برسم ابتسامة على وجهك عند الحديث .
- تجنب توجيه التصريحات الوعظية المطولة للطرف الآخر إذا تركت رسالة بالبريد الصوتى .
- كن مستعداً لترك رسالة إذا استقبلت واحدة بالبريد الصوتى .
- حدد موعداً لإجراء وتلقى المكالمات الخاصة بالعمل لتجنب الارتباك .
- اترك رسائل تسهل عليك تنفيذ المهمة . وقبل أن تتصل :
  - اعرف النتيجة التى ترغب فى الحصول عليها .
  - خطط ذهنياً أو حدد رسالتك بنقاط مباشرة .
- سجل على بريدك الصوتى ما يلى :
  - تاريخ ووقت المكالمة .
  - الاسم ورقم الهاتف ( انطق بوضوح ! )
  - رسالتك .

# احضر أحد اجتماعات منظمة " توست ماسترز "

تعد منظمة ( توست ماسترز ) العالمية إحدى المنظمات التعليمية غير الساعية للكسب التى كرست نشاطها لتحسين مهارات التخاطب والقيادة . ويقوم اجتماع منظمة ( توست ماسترز ) بدور المعمل الذى يتم بداخله تحسين مهارات التواصل . وفى كل اجتماع يلقى الأعضاء خطابات معدة مسبقاً ويتلقون تغذية استرجاعية بالتوصيات لتحقيق التحسن بالمستوى المطلوب . وداخل هذا المحيط ، يعمل الأعضاء على تحسين قدراتهم فى التحدث والتفكير ومهارات الإنصات .

- تعلم عن طريق ملاحظة الآخرين الذين يقومون بممارسة مهاراتهم فى التخاطب .
- انصت للنصائح التى تسدى لمتحدثين آخرين ، فهذه النصائح قد تناسبك أيضاً .
- استقبل التغذية الاسترجاعية المتعلقة بطريقتك في التخاطب .
- تحدث مع أحد أعضاء ( توست ماسترز ) ، سواء كان من الأعضاء الحاليين أو السابقين حول قيمة أهمية عضوية نادى المنظمة .

**للاستمرار فى تحسين مهارات التحدث والتفكير والاستماع ؛ التحق بنادى ( توست ماسترز ) . وبمقابل مادى ضئيل ستصبح عضواً ، وستبدأ على الفور في التدرب داخل محيط يتسم بالدعم والحماس . للمزيد من المعلومات قم بزيارة الموقع التالى : www.toastmasters.org**

## اكتب جملة مفيدة

إن الجملة المفيدة تساعد على التفكير فيما ستقوله والاحتفاظ بتركيزك على الرسالة الأساسية . إنها تكفل لك التعامل مع المتغيرات المختلفة .

- اكتب جملة مفيدة واحدة قبل أن تبدأ الكتابة ، سواء كان ما ستكتبه خطاباً ، أو رسالة علمية ، أو حتى خطبة .
- استخدم الصيغة الاستفهامية مستخدماً أدوات الاستفهام : مَنْ ، وما ، وأين ، ومتى ، وكيف ، حتى تظل رسالتك تتسم بالتركيز والإيجاز .
- اكتب وأعد الكتابة حتى تصبح قادراً على الإمساك بالفكرة ، ووضعها فى جملة واحدة .

.........................................

**يكمن سر النجاح فى الالتزام بالهدف .**

**ـ بنيامين ديزرائيلى**

# استخدم الخطوط العامة العريضة

تساعدك الخطوط العريضة على تنظيم أفكارك قبل التحدث أو الكتابة وكما يتدفق الإبداع من الذهن ، ستندفع الأفكار ، وعندئذ قم بتدوينها ، وبتصنيفها .

- دون الملاحظات عما تريد قوله فى شكل خطوط عريضة :
  ١. اكتب قائمة بكل النقاط أو الموضوعات الأساسية التى تريد مناقشتها أو استكمال الجوانب المتعلقة بها .
  ٢. اكتب قائمة بالنقاط الداعمة .
     أ. قدم التفاصيل اللازمة .
     ب. ضع أمثلة أو نوادر .

- كرر هذه العملية حتى تتعامل مع رسالتك بأكملها من كل الجوانب .
- رتب أفكارك فى تتابع منطقى ، كأن تبدأ من الأهم فالأقل أهمية .
- راجع النقاط وأعد ترتيبها لتحقق أفضل تأثير .

# دوّن انفعالاتك السلبية على الورق

يؤدى تدوين الانفعالات السلبية على الورق إلى تخفيف بعض الضغوط الانفعالية . اكتب ما تريد قوله خاصة إذا انتابتك انفعالات قوية فيما يتعلق بموضوع المحادثة ، أو إذا كان هناك احتمال لحدوث تأثير سلبى دائم .

- قم بتصنيف الموضوعات والانفعالات .
- حافظ على وضع انفعالاتك تحت السيطرة .
- انفث مشاعر الغضب التى تنتابك بكتابتها على الورق أو على الكمبيوتر ، ولا تدع أحداً يرى هذه الكتابات . وستمنحك هذه الوسيلة فرصة للتخلص من انفعالاتك العدائية دون أن تسبب خسائر دائمة .
- اسأل نفسك : " إذا وقعت هذه الكتابات بين يدى من يهمه الأمر ، فهل سيكون ذلك فى صالحى ؟ "
- ضع ما كتبته جانباً ، ثم عد إليه بعد أن تهدأ مشاعرك .
- فكر في أن تطلب من شخص آخر لا علاقة له بالموضوع أن يستمع إليك . اقرأ عليه ما كتبته ، وقدم له المعلومات الاسترجاعية الموضوعية قبل أن تقدم على أية مواجهة .
- تخلص من أى شيء كتبته فى حالة غضب ، ودع فترة من الوقت تمر ثم ابدأ مرة أخرى .

..............................................................

**حين تكون غاضبا ، قم بالعد من واحد إلى عشرة قبل أن تتكلم ( أو تكتب ) أما إذا كنت فى حالة غضب شديد ، فقم بالعد حتى مائة .**

ـ توماس جيفرسون

# ادخل في صلب الموضوع سريعاً

حدد ما تريد قوله ، ثم قُله بسرعة وادخل في صلب الموضوع ؛ فإن الغمغمة تمثل عائقاً أمام الإنصات بصورة فعالة . لن يستمع إليك الناس إلا إذا عرضت لب الموضوع بسرعة .

- أجب عن السؤال الآتى " ما لب الموضوع الذى سأتحدث عنه ؟ "
- أعرض لب موضوعك أو طلبك ، والذى يمثل " النقطة المهمة " فى حديثك أولاً .
- تجنب أن تعرِّض نفسك لخطر المقاطعة ممن يستمع أو يقرأ لك ، أو حتى مجرد تشتيته قبل أن يصل إلى لب موضوعك أو طلبك .
- وأخيراً ، كرر حديثك عن نقاطك المهمة .



## فسر الكلمات المجردة

عند استخدامك للكلمات المجردة حاول أن تجعل الفكرة التى تتحدث عنها أكثر مادية . على سبيل المثال : " قوى كالثور " .

- استخدم الجمل المجازية ، مثل " إنه يعمل كالمحراث " .
- كرر حديثك عن الفكرة المقصودة باستخدام كلمات مختلفة .
- ارسم صورة مجازية توضح المصطلح المعنوى الذى قمت باستخدامه كأن تقول : " تشبه المحادثة مباراة للتنس ؛ حيث يقوم كل من المتحدث والمستمع بأدوار اللاعبين " .

**تشير الاستعارة إلى أن هناك شيئاً يشبه الآخر . ويقول " هيربرت ريد " إن المعنى هو السهم الذى يصل إلى نقطة الهدف بعد أن يتغلب على كل العوائق " .**

**أما التشبيه فهو ذكر شيء يشبه شيئاً آخر ويتم التعبير عن ذلك باستخدام كلمة " مثل " أو حرف " كـ " ، كأن تقول : إنها كالبدر في جمالها .**

# اقتصد في استخدام التعبيرات المطلقة والتعميم

من الصعب تفسير التعبيرات المطلقة ومصطلحات التعميم ، أو تبرير استخدامها . ومن ناحية أخرى فإن التعميم يُضعف من معنى الجمل التى نستخدمها ، أما التعبيرات المطلقة فهى مجرد تعبيرات جامدة لا يمكن التدليل عليها فى أغلب الوقت . وتنطوى هذه الاصطلاحات على معان لا يدركها سوى فئة خاصة ، وتمثل عائقاً فى سبيل التواصل الفعَّال ، مثل أن تقول " أبداً ... نحن دائماً ... " فإن استخدام هذه الاصطلاحات قد يشير إلى الافتقار إلى الفهم ، أو إلى سوء الإعداد لمناقشة موضوع معين .

- تجنب استخدام التعبيرات المطلقة ومصطلحات التعميم .
- فسِّر أسباب استخدامك للتعبيرات المطلقة ومصطلحات التعميم . ومن ثم تكون على وعى بخصائص الكلمة التى تستخدمها ، واستغلالها فى غرض معين .
- عند استخدام التعبيرات المطلقة ومصطلحات التعميم عليك تجنب افتراض أن الشخص المستمع إليك يوافق على الجمل التى ترددها .

مثال :
صيغة مطلق : أهل تكساس دائمًا ودودون
تعميم : يؤمن كل شخص بأن أهل تكساس يعتقدون أن لديهم من كل شيء الأكثر .

## اطلب ما تريده

اطلب ما تريده بكياسة ولباقة . ابدأ هذه الخطوة بطلبات قليلة فى أول الأمر . فالنجاح لا يُبنى إلا على النجاح ، كما أن كل نجاح تحققه يقلل شعورك بالخوف من الرفض حين تُقبل مرة أخرى على طلب ما تريد .

- اجعل طلباتك محددة قدر الإمكان .
- اطلب المعلومات .
- اطلب المساعدة أولاً من أقرب الناس إليك ، فهم أكثر مَن يمنحونك استجابة إيجابية .
- قاوم الشعور بأنك مرفوض من قبل الآخرين حين لا يلقى طلبك قبولاً .
- توقع رداً إيجابياً .
- تخيل نفسك تحصل على ما تطلبه .
- ردد على نفسك كلمات تشجيعية إيجابية بصوت مرتفع لتنمى بداخلك الاعتقاد بأنك ستحصل على ما تطلب .
- تذكر أن تقول : " شكراً " .

## استخدم صيغة المبنى للمعلوم

تضيف صيغة المبنى للمعلوم مزيداً من الطاقة والحيوية على تخاطبك مع الآخرين .

- أضف مزيداً من الإيضاح على الجمل التى تقولها باستخدام صيغة المبنى للمعلوم .
- استخدم صيغة المبنى للمجهول بين الحين والآخر على سبيل التنويع فى أسلوبك .
- حدد المسئول عن الفعل .

**أمثلة :**

**المبنى للمعلوم : أعدَّت " جين " تقرير المبيعات .**

**المبنى للمجهول : تم إعداد تقرير المبيعات بواسطة " جين "**

# استخدم لغة محايدة فيما يتعلق بالنوع

إن اللغة التى تؤيد جنساً على حساب الآخر تتسبب ـ فى الحال ـ فى إثارة مشاعر الاستياء لدى العديد من الأشخاص . وحتى تجذب انتباه جميع مستمعيك ، يجب أن تكون تعليقاتك موجهة للجميع وذلك باستخدام ضمير يشير عموماً إلى الجنسين ، إلا أن الإفراط فى استخدام ضمير " هو " يجعل الحديث قاصراً على المذكر فقط .

- استخدم ضمائر الجمع بدلاً من المفرد ، خاصة ضمائر الملكية .
- صُغ جملاً دون استخدام ضمائر ، كأن تقول : " يُنتظر من كل شخص أن يمارس العمل على أكمل وجه " بدلاً من أن تقول : " عمله أو عملها " .
- التزم بمخاطبة النساء والرجال من أصحاب الطبقة أو المكانة الاجتماعية الواحدة . ومن وقت لآخر ؛ عليك بمخاطبة النساء بأسمائهن الأولى ، فى حين تخاطب الرجال بألقابهم .
- استخدم فى حديثك مصطلحات محايدة فيما يتعلق بالنوع . فمثلاً ، قل : " القوة العاملة " بدلاً من أن تقول " العمال " .
- قدم الإرشادات لكل من الجنسين فيما يتعلق بدعوات العمل كأن تقول : " الزى الوظيفى " بدلاً من : " المعطف ورابطة العنق " .

..................................................................

**إن مشاعر التحامل على جنس دون آخر .. يصعب كثيراً محوها من قلب شخص لم تنل روحه أى قدر من التعليم ، وذلك لأنها تنمو بسرعة مثل غابة كثيفة تمتد فروعها وسط الصخور .**

ـ شارلوت برونتى

# استشهد بالبيانات الإحصائية

يشير استشهادك بمصدر معلوماتك إلى أنك مستعد للنقاش ، وأنك على دراية جيدة بموضوع المناقشة ، ولديك القدرة على دعم كلامك وتوكيده . وعن طريق ذكر مصدرك ستحد من احتمالية مواجهة أى تحدّ .

- راجع مصدرك لتتأكد من صحة معلوماتك .
- كن دقيقاً فى عباراتك .
- عند تقديم معلوماتك الإحصائية بصيغة كتابية ؛ عليك الإشارة إلى التاريخ كما أشرت إلى المصدر .
- أشر إلى مصدرك .

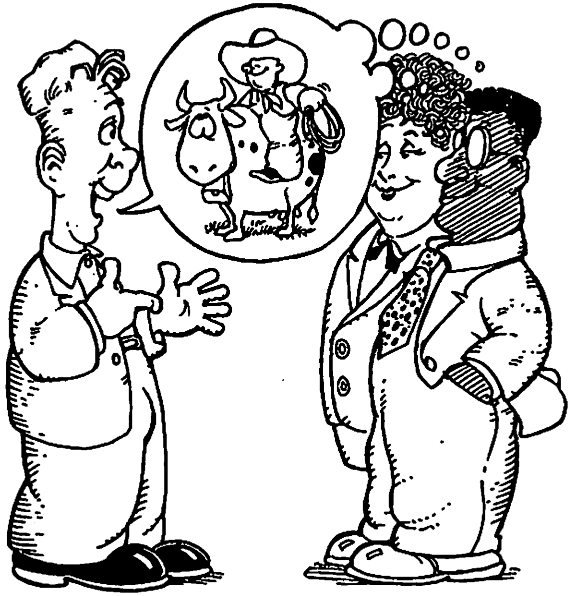
**مثال :**

**تبعا لما ورد فى إحصائية جهاز التعداد السكانى الأمريكى ...**

# وضح حديثك بتقديم أمثلة شخصية

تتفق أفكار الإنسان فى شكل صور تخيلية لا كلمات . ويساعد استخدام الأمثلة الشخصية على توضيح النقاط المتصلة برسالتك للآخرين دون إضاعة المزيد من الوقت فى بذل جهد ذهنى لترجمة رسالتك إلى صور .

- ساعد الآخرين علي متابعة حديثك عن طريق إشراكهم فى خبراتك الشخصية .
- ابن لنفسك مصدراً للأمثلة الشخصية عن طريق الاحتفاظ بمفكرة شخصية تتضمن هذه الأمثلة .
- ارو قصصاً من ماضيك لإيضاح النقطة أو الرسالة التى تريد تقديمها لمن يستمع إليك .



## عبر عن انفعالاتك

يجب أن يكون التعبير عن الانفعالات وسيلة لتحقيق التفاهم ، حيث إنه يُشعر الآخرين بالتعاطف معنا .

- صف المشاعر كما تصف الحقائق .
- ضع حدوداً لمشاعرك ؛ فالانفعالات المبالغ فيها عائق فى سبيل التفاهم .
- أشير للآخر بأنك شخص ودود يسهل التحدث معه ، ويمكنك أن تفعل ذلك ـ مثلاً ـ بابتسامة أو بالتحرك مباشرة نحوه ، مادًا يدك لمصافحته .
- استخدم لغة الجسد كجزء من تعبيراتك الانفعالية ، مثلاً : ابتسم ، ارفع حاجبيك ، أو ـ إذا لزم الأمر ـ عانق المستمع إليك .

..................................................

**عن طريق التعبير الصوتى ؛ نجد أن الانفعالات تعمل على توصيل الفكرة ، ومن ثَمَّ تعد تلك الوسيلة أكثر مباشرة ، وبالتالى أكثر قوة .**

ـ ألفريد نورث وايت هيد

انظر أيضاً " اكبح جماح انفعالاتك " صفحة ٥٩

# التزم بالبساطة

إن الجمل القصيرة والبسيطة تُزيد من فهم المستمع للحديث .

- اجعل مفرداتك متلائمة مع مستوى فهم المستمع إليك .
- أعد صياغة نفس الفكرة بطريقة مختلفة .
- إذا استخدمت المنطق المعنوى فى حديثك ؛ فتأكد من أن المستمع يفهمك ، واحصل منه على تغذية استرجاعية عن شخصيته .
- تجنب محاولة إحراج الآخرين باستخدام الكلمات المبالغ فيها .

..............................................

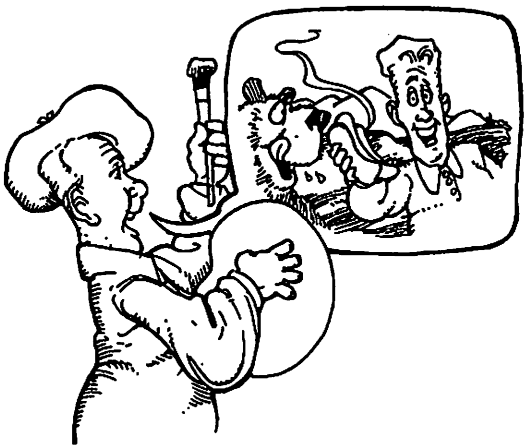
**الكلمات القصيرة هى الأفضل ، والأقوال القديمة حين تكون قصيرة تكون الأفضل على الإطلاق .**

ـ ونستون تشرشل

# ارسم صوراً شفهية

ساعد مستمعيك على فهم كل ما تقصده ؛ فإن كل شخص يعالج المعلومات التي تصل إليه بصورة أساسية من خلال إحدى القنوات الحسية المفضلة لديه ( فمثلا عن طريق : النظر ، اللمس ، الشم ، السمع ، التذوق ) .. وبالإشارة إلى تلك القنوات المختلفة يلزم أيضاً أن تأخذ في الاعتبار الحالة المزاجية المفضلة لكل شخص .

- صف باستخدام الألوان ، والروائح ، والمشاعر .
- استخدم الصور المجازية والتشبيهات .
- استخدم القصص والنوادر لإثراء رسالتك .
- حاول أن تجذب انتباه أكبر قدر ممكن من القنوات الحسية .



**كلماتك هى الملابس التى ترتديها أفكارك ، لذا يجب أن تبدو أفكارك أنيقة .**

ـ صاحب هذه المقولة غير معلوم

# كن موجزاً فى حديثك

إن إيجازك فى الحديث يضفى على رسالتك وضوحاً ومتعة وقوة ؛ وبذلك تستحوذ على انتباه المستمع بسرعة أكبر . من ناحية أخرى تعد الجملة الموجزة أسهل عند قراءتها .

- اختر الكلمات بحرص . أحياناً يمكنك استبدال العديد من الكلمات بكلمة واحدة تحقق تأثيراً أفضل .
- اجعل رسالتك مركزة .




.............................................

**كلما زادت معرفتك ؛ قلت حاجتك للكلام .**

ـ جيمس رون

## دعِّم عباراتك بالتفاصيل

عند التحدث مع الآخرين كن مستعداً لتقديم مزيد من التفاصيل ، أو التوقف عن سرد التفاصيل تبعاً لما يقدمه المستمع من إشارات غير منطوقة .

- اذكر الجمل الأكثر أهمية أولاً ، ثم اتبعها بالمعلومات الداعمة .
- اذكر حقائق وأرقاماً إضافية لتحقيق أكبر قدر من المصداقية .
- راقب المستمع لإدراك ما يصدر عنه من إشارات غير منطوقة لتحديد مقدار التفاصيل التى تحتاج إليها لتدعيم رسالتك .
- توقع الأسئلة التى تنتج عن الإشارات غير المنطوقة للمستمع ، وكن مستعداً لتقديم المعلومات الإضافية .

**مثال :**
**قضيت يوماً رائعاً اليوم !**
**فقد قام رئيسى فى العمل بتشجيعى**
**كما أرسل لى زميلى زهورا !**

## تنبه لدلالات ألفاظك

قد يختلف معنى الكلمة تبعاً للأسلوب الذى تقال به فى موقف معين . فقد يستخدم المتحدث أو الكاتب كلمة ما قاصداً معنى معيناً ، ولكن يأتى تفسير المستمع أو القارئ مفارقاً للمعنى أو الدلالة التى تقصدها ؛ ولذلك فمن المهم أن يكون هناك فهم مشترك للكلمات لفهم المعنى المقصود للكلمة .

- اعرف متى تنطوى كلماتك على معان قد تؤدى لسوء فهم بينك وبين من تحدثه . وضح ما تقول بالقدر اللازم .
- اطلب من المستمع تغذية استرجاعية لتتأكد من وصول رسالتك إليه كما تقصد .

**ما من شيء يؤثر فيمن تحدثهم أكثر من الطريقة التى تتحدث بها .**

ـ إيرل نايتنجل

## استشهد بنصوص الرواد

يدل الاستشهاد بنصوص الشخصيات الرائدة على إلمامك بجميع أساليب التفكير الحالية التى تتعلق بموضوع معين ، كما أن ذكر مصدر النص الذى استشهدت به يؤكد على مصداقيتك الشخصية .

- أضِف مزيداً من القوة على موضوعك عن طريق الاستدلال بمصادر الدعم الملائمة .
- قم بواجباتك المنزلية بأن تقرأ وتستمع لكل الخبراء المعروفين فى مجالك ، وغيرهم .
- اذكر آراءك ونتائجك النهاية بما يتفق مع النصوص التى استشهدت بها .
- استخدم النصوص الاستشهادية لدعم الموضوع الذى تتحدث عنه بالقدر اللازم . وقد يُعطى الإفراط فى استخدامها انطباعاً بأن لديك أفكاراً قليلة تخصك .

.........................................................

**إذا كنت قد تمكنت من إدراك ما يتعدى نطاق العقل البشرى فإن ذلك يرجع لحقيقة أننى اعتليت أكتاف العمالقة .**

ـ سير إسحاق نيوتن

## استشر الخبراء

تشاور مع الخبراء فيما يتعلق بالموضوع الذى تنوى مناقشته مع الآخرين ؛ فهذا يضيف قدراً من المصداقية والعمق لرسالتك .

- حَسِّن الفرص للالتقاء بالقادة فى مجالك .
- كن مستعداً لاكتساب المعلومات المتاحة لك خلال اللقاءات العابرة بالخبراء .
- دون ملاحظات عن المتحدث ، والتاريخ ، والمناسبة ، إضافة إلى المعلومات المتصلة بالموضوع ، والتى ترغب فى الاستشهاد بها فى أقرب فرصة بعد المقابلة .
- دعم جملك بحقائق معينة يمكنك أن تنسبها لأحد الخبراء .
- احصل على تصريح من الخبراء إذا أردت أن تستشهد بأقوالهم عند طبع أحد كتاباتك . كأن تقول : " إننى أقوم ببحث عن هذا الموضوع . هل يمكن أن أستشهد بك ؟ "

..........................................................

**فى الثوانى الخمس الأولى ؛ سيحكم مستمعوك عليك من خلال مظهرك ، ولغة جسدك ، وصوتك ، ورسالتك ، وأسلوب تعاملك مع وسائل الإعلام .**

ـ ليليان براون

## اكبح جماح انفعالاتك

هناك أوقات ملائمة للتعبير عن انفعالاتك ، وأوقات أخرى يلزم فيها كبح جماح هذه الانفعالات . ومن المهم أن تظل مسيطراً على انفعالاتك لتلتزم بموضوعيتك .

- اعرف متى تعبر عن انفعالاتك ، ومتى تكبح جماحها .
- استعد سيطرتك على انفعالاتك بأخذ نفس عميق تزفره بعد ذلك ببطء .
- عبر عن انفعالاتك القوية ـ مثل مشاعر الغضب ـ بفطنة .
- تجنب التعبير عن انفعالاتك الحادة التى تطغى على صوت المنطق بداخلك مما يحد من مصداقيتك .

[ احذر الكلمات التى تسيطر عليها الإنفعالات ]

**... إن مَن قد تتأثر حواسهم سلبياً بالأفكار المسبقة ، يقومون بردود أفعال عكسية وتنطوى كلمات مثل محرض ، ومهيج لمشاعر الآخرين ، وسياسى ... على مشاعر ترتبط بالمعانى التى يقصدونها ، وتعبر فى نفس الوقت عن انفعالات معينة أو تتفق معها .**

ـ توماس مونتالبو

## احتفظ بمفكرة شخصية

تعد المفكرة الشخصية وسيلة لتسجيل الأفكار والمشاعر كتابياً وبصفة يومية . وبمرور الوقت تصير هذه المفكرة بالنسبة لنا نصاً لتاريخنا الشخصى ومرجعاً نراجع من خلاله ما حققناه من تقدم باتجاه الهدف . كما تساعدنا على تصنيف وتصور النتائج النهائية للأحداث التى وقعت لنا .

- استخدم كتيباً مسطوراً لتبدأ فى تدوين مذكراتك .
- استرخ فى مكان هادئ واطلق العنان لأفكارك أثناء تأملك الهادئ .
- اكتب كل ما يرد إلى ذهنك فيما يتعلق بفترة معينة . ويُطلق على هذا الأسلوب " الكتابة الحرة " .
- اكتب ببطء ورتب أفكارك .
- فكر فيما تكتب ، وأوجد روابط بين أفكارك .
- أعد النظر فى الأشياء التى تعلمتها حين كنت طفلاً ، وبعدها قم بتحليل مقدار التغير الذى طرأ على قيمك ومعتقداتك ـ أو الذى لم يطرأ .

**إن تدوين أفكارك لا يمكنك فحسب من التخطيط لما أنت مقبل عليه ؛ وإنما يساعدك أيضاً على تذكر ما توصلت إليه بوضوح ، ويضمن لك الحفاظ على ما حققته .**

ـ راندل " بليك " ميتشل

## دون ملاحظاتك

حين تكون فى حاجة لتذكر شىء ما أثناء اجتماعات العمل أو الأوقات الأخرى ؛ سيكون اتباع طريقة تدوين الملاحظات هو أفضل الطرق على الإطلاق . لذا احمل معك دائماً بعض الأوراق وقلماً لتدوين الأفكار .

- اعرف ما هو مهم وما هو غير مهم .
- ألق الأسئلة حين ينتابك الشك .
- سجل الأفكار الجديدة ، والموضوعات التى يجب أن تتصرف إزاءها .
- بعد أن تقابل شخصاً ما لأول مرة ؛ استغرق لحظة ثم دون أهم المعلومات عن هذا الشخص وعن المحادثة .
- تهجّى اسم الشخص صوتياً بحيث تتذكر كيف تنطقه . وإذا كنت تعرف كيف تنطقه ، فتهجاه أيضاً بالطريقة الصحيحة .



.......................................

**قطعة من الورق الأبيض وقلم رصاص**
**صغير يهزمان أفضل ذاكرة**

ـ الدكتور مايكل واردينسكى

# اكتب رسائل شخصية

إن الرسائل الشخصية غير المتوقعة التى تبعث بها إلى الأصدقاء والمعارف وأفراد العائلة ترفع من روحك المعنوية ، كما ترفع من الروح المعنوية لمن تلقاها .

- كن على اتصال دائم بالآخرين ؛ وابعث إليهم بالتحية ، وليكن ذلك مصحوباً بين الحين والآخر بتعليق سريع .
- خصص وقتاً للكتابة . وتعد فترة الصباح الباكر من أفضل الأوقات لذلك ، فعادةً لا تحدث لك أية مقاطعات فى هذا الوقت ، وتتدفق أفكارك بحرية .
- أوجد مكاناً جيداً للكتابة ، وتواجد فيه باستمرار .
- احتفظ بكمية كافية من الأدوات المكتبية وبطاقات المراسلة بحيث تكون متاحة لك فى أى وقت .
- خطط لكتابة ثلاث أو خمس رسائل قصيرة يومياً .
- صرح لمن تكتب إليهم بالمشاعر التى تنتابك فى المواقف المناسبات المهمة .
- رد على الهدايا والتهانى التى أرسلت إليك بشكر ترسله فى خلال أسبوع واحد من وقت المناسبة .
- أرسل بطاقات المعايدة فى المناسبات ، إلا إذا كنت ترغب فى إرسال معلومات تتسم بالخصوصية .

# اكتب رسائل عمل أكثر فاعلية

تعد رسالة العمل انعكاساً لمدى التمكن الذى يتسم به شخص ما أو مؤسسة ما ، فمثل هذه الرسائل من شأنها تعزيز أو إضعاف إمكانية تحقيق النتائج المرغوب فيها .

- فكر قبل أن تكتب .
- ضع النقطة الأساسية لموضوعك فى الفقرة الأولى .
- استخدم صيغة المبنى للمعلوم ، أى يكون الفاعل فى الجملة هو الشخص الذى نفذ الفعل فى الواقع ، مثل أن تقول " قام المدير برئاسة الاجتماع " بدلاً من أن تقول : " تمت رئاسة الاجتماع بواسطة المدير " .
- تجنب الكتابة المتكلفة والرسمية .
- خاطب الشخص المرسلَ إليه بنفس الاسم الموجود في مقدمة الخطاب ومتنه .
- استخدم الضمائر الشخصية المناسبة .
- عندما تكتب عن المواقف والأحداث ؛ استخدم كلمات تصف بها ما تراه وتسمعه وتلمسه وتشمه وتتذوقه .
- قم بمراجعة ما كتبته عدة مرات قبل إرساله .

..............................................................

**إن أقرب الأنشطة إلى قلبى هو التفكير ، وتعد الكتابة ببساطة وسيلة للتفكير بالأصابع .**

ـ إسحق أسيموف

# استخدم الجمل القصيرة

تنطوى الجمل الأقصر على قوة أكبر . كما أنها تتسم بالسهولة في قراءتها وفهمها .

- تجنب الجملة المطولة الاستطرادية .
- راجع كتاباتك وانظر ما إذا كانت هناك أدوات ربط فى جملك يمكن حذفها ، وكتابة جملتين قصيرتين بدلاً من جملة مركبة طويلة . ( مثلاً : أعد كتابة الجملة السابقة بهذه الطريقة ـ راجع كتاباتك . انظر إذا ما كانت هناك أدوات ربط فى جملك ، فإن وُجدت ؛ فاحذفها واكتب جملتين قصيرتين ) .




**المقصود بالقدرة على تبسيط الكلام هو التخلص من كل ما هو غير ضرورى بحيث لا تتحدث إلا بالضرورى فقط .**

ـ هانز هوفمان

## حقق التواصل بالبريد السريع

يعد البريد الإلكترونى ( e-mail ) وسيلة سريعة لإرسال الرسائل لشخص أو أكثر إذا كان لديك كمبيوتر . مع ذلك قد لا يفتح المتلقى البريد الإلكترونى لعدة ساعات أو أيام ، ومن ثم تحقق من أن المعلومات التى ترسلها عبر البريد الإلكترونى أو شبكة الإنترنت معلومات عامة .

- اشترك بإحدى خدمات البريد السريع مثل شركة أمريكا أون لاين .
- تعلم كيفية استخدام البريد الإلكترونى . ويمكنك أيضاً التواصل من خلال المجموعات الإخبارية ، غرف الثرثرة ( chat ) .
- قم بصياغة رسائل للبريد الإلكترونى تتضمن تحية وختاماً إطرائياً ، ثم احتفظ بها إلى أن ترسلها حين تدخل إلى شبكة الإنترنت .
- قم بتأليف وتحرير الرسائل قبل الدخول إلى شبكة الإنترنت .
- كن موجزاً ، وتحدث عن لب الموضوع مباشرة وبسرعة .
- تعلم " آداب الإنترنت " ـ أى العادات والسلوكيات التى يتم اتباعها فى خدمات الإنترنت ـ على سبيل المثال : يشير استخدام الحروف الكبيرة إلى أنك تريد الصياح عند قول كلمة معينة . تجنب الاستجابات الانفعالية .

..................................................

**من بين العديد من المصادر ستجد شركة " أمريكا أون لاين " الرسمية للإرشاد السياحى عبر الإنترنت .**

## اقرأ

لا يقرأ الكثيرون منا لأن القراءة من الهوايات التى تلتهم الوقت ، لكن على الجانب الآخر قد اكتشف آخرون متعة مشاركة أفكار ومغامرات غيرهم على انفراد . فالقراءة تساعدنا على أن نصبح أكثر ثقافة ولباقة فى الحوار بأسلوب أفضل .

- اجعل من القراءة عادة . خصص فى كل يوم وقتاً للقراءة .
- ألق نظرة سريعة على مادة الكتاب أو جدول المحتويات .
- تصفح الكتاب لمعرفة النقاط الأساسية التى يتناولها .
- ركز على الموضوع الرئيسى .
- اقرأ لتتعلم ، واقرأ لتستمتع .

..................

**اقرأ حتى تعيش .**

ـ جوستاف فلوبرت

**إذا كان هناك شخص تعرفه ، ويرغب فى تحسين مهاراته فى القراءة ؛ فاقترح عليه :**
**ـ أخذ دورات تعليمية فى القراءة .**
**ـ الاشتراك فى مراكز تعليم القراءة والكتابة .**
**ـ الاشتراك فى المكتبة المحلية .**

# تابع باستمرار آخر الأحداث الحالية

هناك العديد من المصادر التى تساعد على الإلمام بالأحداث الواقعة أولاً بأول ، ومنها : الصحف ، والمجلات ، والتلفاز ، والراديو ، والإنترنت ، وكذلك الأشخاص والأحداث من حولنا .

- أعمل فكرك عندما تقرأ أو تستمع ، لكنك لست مطالباً بتقبل كل شيء على أنه أمر واقع لا جدال فيه .
- ابحث عن مقالة أو برنامج آخر يدور حول نفس الحدث ، وانظر إليه من وجهة نظر باحث آخر .
- تدبر توجهات الباحث وبمرور الوقت ربما تصبح على علم باتجاهاته فى التعامل مع الموضوعات المختلفة .
- ناقش الأحداث الحالية مع معارفك .
- لا تتوقع أن يقوم كل الناس بتفسير الأحداث بنفس الطريقة .
- ألق نظرة سريعة على مختلف الأبواب فى الجرائد والمجلات التى لا تقع ضمن اهتماماتك الخاصة ، مثل الصحف أو المجالات الرياضية ، والاقتصادية ، والمالية .

.............................................

**لتكن لدينا الجرأة على القراءة والتفكير والتحدث والكتابة ... لتترك أبواب المعرفة تتفتح ليتدفق من ورائها سيل المعرفة ونترك السيل يتدفق بداخلنا .**

ـ جون آدامز

# اقرأ شيئاً ملهماً

إن الكتب المقدسة مثل القرآن والإنجيل لا تمنحنا فقط الإرشادات التي يمكن أن نتبعها في حياتنا ، ولكنها أيضاً تحقق السكينة للروح . كما أنها تمثل موارد يمكن الرجوع إليها إذا أردنا معلومات أو احتجنا إلى العزاء .

- اقرأ الكتب الملهمة .
- اشترك في إحدى سلاسل الصحف الإخبارية أو الكتيبات حتى تواصل قراءتك بصور منتظمة لترفع من روحك المعنوية .
- ابدأ في ممارسة عادة القراءة المنتظمة للموضوعات ، وكذلك الأشعار الملهمة .
- احمل معك كتاباً ملهماً لتقرأ منه في لحظات الفراغ أو حين توقفك إشارة المرور لفترة طويلة ، أو حين تقف في طابور طويل .
- ارجع إلى مصادر الإنترنت لتحصل على الرسائل الإلهامية .
- اقرأ أو اكتب الشعر الذي يلهمك .

**يحتاج المرء في كل يوم ـ على الأقل ـ لأن يسمع أغنية صغيرة ، أو يقرأ قصيدة جيدة أو يرى صورة ملهمة ، وإذا أمكن .. يتحدث بكلمات قليلة منطقية .**

ـ جوهان فون جوته

# استخدم شبكة الإنترنت

تتيح لك شبكة الإنترنت كماً عظيماً للمعلومات . وأفضل وسيلة لاستغلال هذا المجال هو البحث عما تريد على مدار فترة زمنية معقولة واستخلاص المعلومات التى تفيدك ، ويمكن للمعلومات الزائدة أن تسبب ارتباكاً وحيرة ، مثلها فى ذلك مثل المعلومات غير الكافية .

- حدد ما تبحث عنه ، وكذلك سبب بحثك عنه . وبهذه الطريقة ، ستدركه حالما تقع عيناك عليه .
- تخيل كيف تبدو الإجابة النموذجية . مثلاً : كأن تجد قاموساً كاملاً للمصطلحات ، أو مخططاً بيانياً بالنسب المئوية .
- انظر ما إذا كان لديك نسخة من المصادر الموجودة على الإنترنت بحيث يمكنك الاعتماد عليها فى حالة عدم توافر الإنترنت ، وحاول استخدامها .
- تعرف على عناوين أهم المصادر المرجعية الأساسية على الإنترنت مثل :
  - ملف المراجع الجاهزة فى مكتبة الإنترنت العامة :
    http://ipl.si.umich.edu/ref/RRI
  - موقع " research – it "، وعنوانه :
    http://www.iTools.com/research-it/
  - مواقع حكومية . تحظى الحكومة الأمريكية بموقع ممتاز للمعلومات الجغرافية ، وعنوان الموقع :
    http://www.state.gov/www/regions.html
  - مرجع : find it on line ـ صممه آلان سكلين ـ
    وعنوانه : www.deadlineonline.com
    وقد قامت بنشره مؤسسة facts on deman الصحفية.

# الحضور

يعد الحضور دليلاً على قوة الفرد الشخصية ، وتمتعه بالقوة والوعى والثقة . اعلم أن الآخرين يأخذون انطباعاً عنك من خلال أول اتصال يحدث بينك وبينهم ، سواء كان هذا الاتصال شفهياً أو مرئياً .

- كن على وعى بجوانب شخصيتك ، وبالدور الذى تقوم به ، وكذا بشخصية المستمع إليك .
- تحدث " فى الوقت المناسب " واجعل نبرة صوتك متمشية مع ما يجيش به صدرك .
- عبر عن وعيك وقوتك من خلال التحلى بالثقة والاتزان .
- اجعل قامتك منتصبة عند الجلوس أو الوقوف .
- دع إشاراتك غير الشفهية تعكس الرسالة التى تريد توصيلها .
- اظهر سطوتك ، وتقديرك لذاتك .
- اجذب انتباه الآخرين إليك بطريقة إيجابية .
- اجعل لغة جسدك تتفق مع ما تتفوه به من كلمات .

## قدم الإشارات غير الشفهية

تعمل الإشارات غير الشفهية على تعزيز عمليات التواصل : فمن لغة الجسد يمكن توصيل الكثير للآخرين .

- استخدم أساليب التواصل غير الشفهية عن عمد لتشير إلى إنصاتك الفعال .
  - مل بجسدك ناحية المتحدث لتظهر له اهتمامك .
  - ابتسم لتشير إلى أنك تتلقى أفكارهم .
  - أومئ برأسك للدلالة على موافقتك .
  - كن فطناً . فإن الإفراط فى استخدام تلك الإشارات سيحط من شأنك .
- اطلب بلباقة ممن تحدثه أو يتحدث معك أن يقدم لك تفسيراً إذا لم تفهم مغزى إشاراته غير الشفهية .
- لاحظ موقعك على مائدة المؤتمرات ، فقد يشير ذلك إلى مرتبتك فى المؤسسة أو الاجتماع .
  - كلما كان الإنسان أكثر سطوة مُنح قدراً أكبر دون الجور على المساحة الشخصية للآخرين .
  - عادة يكون رأس مائدة الاجتماعات أو مركزها محجوزاً لرئيس الاجتماع .
  - تشير المائدة المستديرة إلى أن الحاضرين جميعهم على مستوى واحد من الأهمية .

## تفحص وضعيتك

تتأثر الانطباعات الأولى بطريقة وقوفك عند الحديث . فانتصاب القامة - سواء أثناء الوقوف أو الجلوس - إشارة غير شفهية منك ، كما تنم هذه الطريقة عن ثقتك وقدرتك على القيادة ، وعن كونك شخصية مسئولة .

- كن منتصب القامة فى وقوفك وجلوسك ؛ حيث إن ذلك يدل على ثقتك وأهميتك .
- تدرب على وضعية الجسم الجيدة حين تكون وحدك إلى أن تصبح هذه طريقتك الطبيعية .
- قم بممارسة تمارين التنفس بعمق ؛ وعندئذ ستقل احتمالية اتخاذ جسمك الوضعية الخاطئة سواء أثناء الوقوف أو الجلوس .



**إذا كنت تعانى مشكلات عضوية تمنعك من الوقوف أو الجلوس منتصب القامة ؛ فإن هناك إشاراتٍ أخرى - مثل نبرة الصوت - يمكن أيضا أن يُعَبِّر بها عن ثقتك وأهميتك .**

# ارتد الملابس الملائمة

حين تعرف أنك تبدو بمظهر جيد ؛ ستشعر تجاه نفسك بشعور جيد ، وحين ترتدى ما يتلاءم مع المناسبة ؛ فإنك لن تجذب انتباه الآخرين . حينئذ سيشعر المستمع إليك ـ بوعى أو دون وعى ـ بألفة بينه وبينك ، وسيساعدك هذا على تحقيق التواصل .

- فكر فى الملابس التى تعتبر ملائمة . فمثلاً الزى المقبول فى الغرب أو أمريكا ربما لا يكون مقبولاً ـ فى نفس المناسبة ـ فى نيويورك .
- تأكد من أن ملابسك تدلل على الرسالة التى تنوى توصيلها للطرف الآخر . وقبل أن تقول أية كلمة ستجد أن ما ترتديه يؤثر فى الانطباعات الأولى عنك .
- حقق الانسجام بين ملابسك ورسالتك الشفهية ، على سبيل المثال : إذا كانت سيدة أعمال بصدد حضور مناسبة مرتبطة بالعمل ، فسيكون ارتداؤها لبلوزة من الدانتيل الشفاف غير ملائم للموقف ؛ حيث إنه لن يوصل للآخرين رسالة جادة . وإليك مثالاً آخر مشابهاً : فإذا كان الجميع يرتدون فى مكاتبهم زى العمل ، ثم ظهرت أنت مرتدياً بنطلون جينز وتى شيرت ، ستكون ملابسك غير ملائمة ، إلا إذا كان اليوم هو يوم " الكاجوال " .
- اقرأ كتاباً عن أسلوب ارتداء الملابس فى المواقف المختلفة مثل الظهور فى الأماكن العامة أو حضور اجتماعات العمل .

الجزء الثالث : نصائح عامة ـ غير لفظية

## ابتسم

تعد الابتسامة من أكثر الوسائل فاعلية فى وضع أسس التخاطب الفعال ، فإن تعابير الوجه هى التى تشير إلى شعورك بالسرور أو السعادة . عندئذ يرتفع جانبا فمك لأعلى ، وتظهر أسنانك فى حين تتسع المسافة بين شفتيك ، وتلمع عيناك .

- اظهر ابتسامة كى تدل على أن حالتك المزاجية تتسم بالسرور ، والإيجابية ، وتشير أيضاً إلى أنك شخص ودود يسهل التخاطب معه .
- تمرن على الابتسام أمام مرآة لتكتسب شعوراً بالثقة . انظر كيف تبدو بابتسامة واسعة تُظهر أسنانك ، أو بابتسامة خفيفة تضم بها شفتيك ، أو بابتسامة تبعد فيها الفكين عن بعضهما البعض ، ثم العودة إلى ابتسامة خفيفة .
- ابتسم للدلالة على توجه إيجابى :
  - احترام الطرف الآخر .
  - التودد .
  - تفتح الذهن .

........................................

**يجب أن تكون ابتسامتك من النوع السليم . والنوع السليم يجب أن ينطوى على التفهم ، والود ، وقدر لا بأس به من الصبر .**

ـ رودريك أوين

## اللمس

يعد اللمس وسيلة حسية أخرى تدعم التخاطب ، ومع ذلك يجب استغلال هذه الوسيلة بأسلوب محترم ، وبموافقة من تحدثه أو يتحدث معك .

- كن حساساً فيما يتعلق بحقيقة أنك حين تلمس شخصاً ما ، تجور بذلك على مساحته الشخصية .
- استخدم هذه الوسيلة للتعبير عن دفء العلاقة والاهتمام والتفاهم .
- طور أساليب التلامس الملائم :

- في الحديث الذي يتسم بالود ، ضع يدك برفق على ذراع الشخص الآخر ما بين المرفق والرسغ أثناء تواصلكما .
- أبعد يدك في الحال إذا وجدت أية مقاومة .
- لا تستخدم اللمس أبداً لفرض إرادتك على الشخص الآخر ؛ فإن ذلك ضد القانون .



## المصافحة بطريقة ملائمة

أحياناً تصدر الأحكام المهمة بناءً على الأسلوب الشخصى فى التصافح بالأيدى .

- أمسك يد الشخص الآخر بحيث يلمس جلد إبهامك يده .
- اشدد على يد الشخص الآخر بقوة وعن عمد ، ثم اتركها فى الحال .
- لا تستعرض قوتك تجاه الشخص الآخر . فإن المصافحة ليست اختباراً للقوة ، وربما ينتج عن ذلك شعور بالاستياء إذا مارست عند المصافحة مزيداً من القوة ، أو ضغطت بإفراط غير مبرر على يد الشخص الآخر .
- تمرن مع شخص آخر لتعرف جيداً مقدار جودة أسلوبك فى المصافحة ، إذا انتابك الشك فى ذلك .



# ليكن التحسن من أهدافك

اجعل أحد أهدافك إظهار التحسن فى تخاطبك ، وضع تاريخاً معيناً لتحقيق هذا الهدف . وتوقع الوصول إلى النتيجة المطلوبة .

- تقبل حقيقة أنك تستطيع تحسين مهاراتك فى التخاطب .
- رسخ فكرة القدرة على تحقيق الهدف فى عقلك الواعى .
- اعمل على تغيير حوارك الذاتى السلبى مستغلاً فى ذلك وعيك وتأكيداتك الإيجابية لنفسك .
- أضف ـ ضمن حوارك الذاتى الإيجابى ـ إلى تأكيداتك عبارة ما ، على أن تشير هذه العبارة إلى النتيجة المتوقعة ، وأن يتم التعبير عنها وكأن هذه النتيجة قد تحققت . كأن تقول مثلاً : " لقد استطعت تحسين مهاراتى فى الكلام بصورة ملحوظة " .
- عبر عن نتيجة إيجابية متوقعة .
- تعلم ومارس الأساليب الجديدة الواردة فى هذا الكتاب لتحسين قدرتك على التخاطب .

..............................................

**لا تتوانَ فى أن تبدأ السعى وراء ما يمكنك أن تفعله أو ما تحلم به .. فإن الجرأة تنطوى على قدر من العبقرية والقوة والسحر .**

ـ جوهان فون جوته

# تصوّر

يعد التصور أسلوباً من أساليب استغلال الخيال فى ابتكار ما ترغب فيه فى حياتك .

- أوجد مكاناً مريحاً ، واسترخ فيه .
- خلص ذهنك من القلق والأفكار الدخيلة .
- فكر فى النتيجة التى تريد الحصول عليها من قراءة هذا الكتاب . ابتكر صورة واضحة فى ذهنك . كأن ترى نفسك ـ مثلاً ـ متحدثاً فعالاً وممتعاً .
- كوّن أفكاراً إيجابية فيما يتعلق بمهاراتك فى التخاطب .
- تصور نفسك وقد حققت ما بدأت فيه . ركز كثيراً على هذه الفكرة أو الصورة . لا يمكن للعقل الواعى أن يميز بين ما هو واقعى ، وما هو خيالى .
- زيّن أفكارك بالصوت واللون والرائحة والملمس .
- طور عباراتك وتأكيداتك الإيجابية التى تشير إلى أن ما ترغب فيه قد تحقق بالفعل . ويتشابه ذلك مع الحقيقة الفعلية التى يعيشها الأفراد فى مجال العمل أو فى البيئات العسكرية .
- استحضر فرحة النجاح فى ذهنك .

# تحلَّ بالمرونة

تعد المرونة جزءاً من أسلوب التعامل مع الآخرين فى الحياة اليومية . والمقصود بالمرونة هو استعادة توازنك بعد أن يصيبك الإحباط ، وأن تكون قادراً على " اجتياز كبوتك " والمضى قدماً .

- لتكن لديك الرغبة فى التخلى عن السيطرة على المحادثة .
- أنصت إلى وجهة نظر شخص آخر .
- كن راغباً فى تغيير معتقداتك .
- كن راغباً فى اللجوء للحلول الوسطى ( إذا لم تكن مسألة مبدأ ) .
- كن جاهزاً لصياغة نقاط حديثك بأسلوب مختلف ، وربما أكثر بساطة ، حتى تساعد من تحدثه على أن يفهمك .

.....................................................

**إن دوارة الرياح التى تعتلى قمة البرج كانت مصنوعة من الحديد ، وكان من الممكن أن تأتى عاصفة وتكسرها ، لولا أنها .. تعلمت فن الدوران فى اتجاه كل ريح تضربها .**

ـ هينريك هين

# كن ودوداً

من خلال الاحتكاك الأول سوف يصدر المستمعون إليك حكماً فورياً على شخصيتك فيما يتعلق بمشاعرهم نحوك كمتحدث ، سواء كانت مشاعر ود أو ثقة أو إيمان بما تقول . إذا أحب المستمعون المتحدث ؛ فسيكون ذلك الشعور بمثابة الخطة الأولى لبدء التخاطب الفعال . ومن ثم تصبح أفكار المتحدث أكثر قبولاً .

- ابتسم .
- كن ودوداً .
- قلل من استخدام الأساليب الدفاعية .
- كن على وعى بمفهوم الشخص الآخر عنك . واعرف كيف يمكنكما " الالتقاء " حول نقطة واحدة .
- لتحصل على ما تريد ؛ ابحث عن نقاط الاتفاق بينكما ، والتى يمكنك أن تستخدمها كنقطة انطلاق نحو تحقيق التواصل الفعال مع الآخرين وتأسيس الأفكار عليها .
- لا تجادل لمجرد الجدال .
- تأكد من اتجاهك . هل قررت مسبقاً الاتفاق مع الشخص الذى تتحدث معه ؟ أم أنك شخص يميل ـ بالغريزة ـ إلى القيام بقلب الحقائق والدفاع من الأخطاء ؟

..........................................................................

**لقد تعلمت بالتجربة أن القدر الأكبر من الشعور بالسعادة أو التعاسة يتوقف على اتجاهاتنا ، لا على ظروفنا .**

ـ مارثا واشنطن

## التزم بالصدق

إذا فقدت المصداقية ولو لمرة واحدة ، فسيكون من الصعب استعادتها مرة أخرى . وقد تتعرض سمعتك بذلك للخطر .

- اعمل على تعزيز صورتك أمام الناس كشخص ملتزم يستحق الاحترام .
- احذر أنصاف الحقائق ، والخطط الخفية والدوافع الخفية .
- أظهر الاحترام للشخص الآخر .
- تحرى الدقة
- كن لبقاً . لا تتجاهل مشاعر الآخرين . إن الصدق لا علاقة له بأن تخبر شخصاً ما بأن رابطة عنقه سيئة .
- استخدم الصمت ـ إذا لزم الأمر ـ فى المواقف الاجتماعية بدلاً من أن تكون فظاً أو سافر النقد .

..............................................

**حين يكذب شخص ما ، فإنه يغتال جزء من العالم .**

ـ ميرلين ـ شخصية فى رواية " إكسكليبور "

## التعاطف

ضع نفسك مكان من تحدثه ، وانظر ماذا يمكنك أن تقول لو كنت مكانه . إن تفهم وجهة نظر الشخص الآخر يجعل رسالتك أسهل فى الفهم والقبول .

- كن حساساً تجاه موقف الشخص الآخر .
- تكلم بلغة يستطيع المستمع قبولها وفهمها بسهولة .
- حاول أن تفهم وجهة نظر الشخص الآخر .

**القاعدة البلاتينية :**
**عامل الآخرين بما يحبون أن يعاملوا به .**

- دكتور " تونى أليساندرا " ودكتور " مايكل جى أوكوفور "

## لا تكن مفرط الجدية

حين تستطيع أن تضحك من نفسك ؛ عندئذ تصبح إنساناً بالمعنى الأكبر ، كما يصبح التواصل الفعال بينك وبين الآخرين أسهل . فالفكاهة يمكنها أن تمنح النقطة التى تتحدث عنها قدراً من القوة .

- كن بشوشاً .
- لتكن قادراً على الضحك . ابحث عن الفكاهة فى المواقف التى لك .
- لتكن قادراً على أن تسلم جدلاً بنقطة ما حسماً للخلاف .
- لا تكن سيء الظن . تأكد من أنك تفهم الرسالة والنية المقصودة منها .
- استخدم الفكاهة التى تسخر من الذات . وألق نكتة " عن نفسك من وقت لآخر " .
- ابحث عن الفكاهة فيما يحدث لك يومياً . واكتبها فى مذكراتك الشخصية . حوّل هذه الأحداث إلى قصص لتجعل أحاديثك أكثر متعة .

.........................................

**استحق الجنة من أسعد الناس .**

ـ قول مأثور

# تخلص من المشاعر السلبية

تقوم المشاعر السلبية باستنفاد طاقاتنا ، وعلى الرغم من أن هناك أوقاتاً لا يمكنك فيها تجنب هذه المشاعر ، وذلك حين تواجه الظلم ، أو عندما تحاول الدفاع عن نفسك ، إلا أن عليك أن تقرر متى تكون مثل هذه الانفعالات ضرورية . وبشكل عام ، فإن الناس تميل إلى تجنب التعامل مع من يعتادون أخذ التوجهات السلبية فى حياتهم .

- اكتسب السيطرة على مشاعرك .
- كن على وعى بـ " حوارك الذاتى " ، ما الذى يجول فى خاطرك ؟
- تجنب المشاعر السلبية ؛ حيث إنها تحول مسار الحديث غالباً ، ويمكن أن ينتج عنها إشارات غير شفهية لا تتوافق مع ما تحاول أن تعبر عنه .
- تدرب على ممارسة الحوار الذاتى الإيجابى فى الأوقات التى تؤثر فيها مشاعرك السلبية على ثقتك بنفسك . اعمل على تطوير قائمة التأكيدات الإيجابية لديك ، وذلك عن طريق تضمينها عبارات مثل :

  أنا سوف ...
  أنا أستطيع ...
  أنا أكون ...

..........................................

**تذكر أنه ليس هناك من يستطيع أن يُشعرك بالدونية دون رغبتك .**

ـ إليانور روزفلت

# استقبل الأفكار الجديدة

إننا نركز غالباً على تمرير رسالتنا للطرف الآخر ؛ مما يجعلنا لا نلتفت إلى الإشارات الحيوية التى يرسلها لنا الشخص الذى نتحدث معه .

- استرخ وامنح نفسك الوقت لتوصيل رسالتك .
- أنصت بكل انتباهك .
- فكر جيداً فيما يقوله الشخص الآخر .
- فكر فى إمكانية تطبيق الأفكار الجديدة على الأشياء التى تعرفها بالفعل ؛ فربما تزيد هذه الأفكار من معرفتك ، أو تشجعك على إجراء مزيد من البحث ، أو على تغيير رأيك .
- عالج المعلومات بقصد التوصل إلى اتفاق .
- دعك من الجحود فى التفكير .
- فكر قبل أن تتحدث .

..............................

**العقل المنغلق عقل ميت .**

ـ إيدنا فيربر

# تحمل المسئولية

تحمل مسئولية التخاطب الفعال .

- تحمل مسئولية ما تقول . وإذا لم تكن متأكداً من دقة معلوماتك ؛ فعليك أن تخبر المستمع إليك بذلك .
- إذا شعرت بحيرة المستمع ؛ اسأله " هل استطعت أن أقول ذلك بوضوح ؟ " بدلاً من أن تسأله " لماذا لا تفهم ما قلته ؟ "
- اعترف بأخطائك فى التخاطب ـ مثل النطق الخاطئ للكلمات ـ واعمل على تصحيحها بأسرع ما يمكن .
- إذا كنت تهاجم شخصاً ما دون قصد ؛ عليك بتصحيح الموقف ، والاعتذار فى نفس الموقف .

..........................................

**يمكن للكلمات الرقيقة أن تكون قصيرة ويسهل التحدث بها ، ولكن وقعها فى نفس المستمع لا يتبدد أبدا .**

ـ الأم تريزا

# احترم وجهة نظر الشخص الآخر

ليس هناك شخصان متشابهان فى كل شيء ؛ لذلك يتطلب بناء العلاقات منا أن نتبادل الأفكار فيما بيننا ، ونعرف ما الذى نتفق عليه ، ونتقبل حقيقة أننا سنختلف فى الرأى .

- حاول أن تفهم السبب فى اتخاذ الآخرين أسلوب معين فى التفكير . ما الخبرة أو التعلم الذى قاموا باكتسابه وكان له أثر على أفكارهم ؟ تذكر أنه بإمكانك تفهم وجهة نظر الشخص الآخر ، دون أن توافق عليها بالضرورة .
- حين يتحدث الآخرون ؛ دعك من الاختلافات الثانوية التى تأتى مغايرة لما تعتقد أنه " حقيقة " ؛ وذلك طالما أن تلك الميول لا تؤثر على النتيجة النهائية .



# تعرَّف على تأثير الضغط العصبى على التخاطب

إذا كنت تعيش أو تعمل فى بيئة تعج بالضغوط العصبية ؛ فقد تمثل الإحباطات الشخصية عائقاً أمام تحقيق التخاطب الفعال .

- كن على دراية بأثر الإحباط أو الضغط على التخاطب الفعال ، وكن متسامحاً مع الآخرين .
- سيطر على مستوى الإحباط لديك حين يحيط بك الصياح والصراخ والأصوات المرتفعة ( مثلاً : إذا كنت فى مطعم ؛ يحاول العديد من الموظفين الاستجابة لبعضهم البعض ، وللزبائن ، ومن هنا تبدأ مباراة الصياح ) .
- تجنب الردود المقتضبة ، غير المتأنية ، أو الدفاعية .
- حين يبدو أن من حولك يفقدون السيطرة على أنفسهم ؛ دعك منهم وأشعل بداخلك طاقة من الهدوء النفسى .

**لا شيء يميز شخصاً عن الآخر أكثر من أن يبقى دائماً هادئاً ورابط الجأش تحت أية ظروف .**

ـ توماس جيفرسون

# دع الآخرين يكتشفون شخصيتك بأنفسهم

من خلال ما نبذله من جهود لجعل الآخرين يتقبلوننا أو يتقبلون أفكارنا ؛ فإننا نحاول غالباً إحراجهم بمغالاتنا عند التحدث عن سماتنا الشخصية . وعند القيام بذلك ؛ فإننا نبالغ في ذكر النقاط الإيجابية من شخصياتنا ، لنترك لدى الآخرين انطباعاً خاطئاً عن أنفسنا . وبدلاً من فعل ذلك ، عليك أن تبني ثقتك بنفسك . اجعل " شخصك الحقيقي " يكشف عن نفسه للآخرين .

- اسمح للآخرين بالتعرف على ما تحبه ، وما لا تحبه ، وكذلك على معتقداتك .
- حدد الدرجة المناسبة للكشف عن ذاتك . فما يمكنك أن تخبر به شخصاً تعرفه وتحبه ربما لا تخبر به آخر .
- لا تتظاهر بأنك غير نفسك . واعلم أن الأطفال والناضجين يستطيعون بشكل دائم تمييز التظاهر الكاذب .

..........................................

**كن صادقاً مع نفسك ، وسيترتب على ذلك أن أحداً لن يراك مخادعا على الإطلاق .**

ـ شكسبير

# راجع توجهك

هل يضع الآخرون الحواجز أمامهم حين يجدونك قادماً ؟ ربما يرجع السبب في ذلك إلى اهتمامك الزائد بنفسك ؛ مما يعطى إلى الآخرين انطباعات سلبية عنك .

- حافظ على صورة إيجابية لنفسك . عادةً يرى الآخرون أنك تبدو بمظهر أفضل مما تظنه أنت .
- فكر فى الأشياء الطيبة التى حدثت لك .
- استمع إلى الأشياء التى تقولها لنفسك فى صمت من خلال حوارك الذاتى . إذا كان حديثك الداخلى سلبياً ، حوله إلىحديث إيجابى وبنّاء .



**إنما الإيجابى والسلبى وجهانِ لعملة واحدة ، والفارق بينهما ـ فقط ـ أن كلا منهما له اتجاه مختلف عن الآخر .**

ـ آل شنايدر

# اضحك !

يحفز الضحك إفراز الهرمونات القوية ـ هرمونات ( الإندروفين ) ـ التى تخلص الإنسان من الضغوط . وتكون النتيجة أن يشعر الآخرون بأننا ودودون ومتفهمون . إن الضحك علاج جيد .

- اسخر من نفسك ؛ فإن ذلك يجعلك أكثر وداً مع الآخرين .
- تجنب الضحك على أخطاء الآخرين .
- تخلص من التوتر عن طريق الضحك والاسترخاء .
- اكسر الحواجز التى قد تقف حائلاً بينك وبين من تحدثه عن طريق الضحك .
- اعمل على دعم أواصر الألفة بينك وبين من تحدثه عن طريق إلقاء التعليقات الفكاهية .

.............................................

**اضحك وسيضحك العالم معك ، إبك وستبكى وحدك . إن كوكب الأرض العجوز الحزين يبحث عن نصيبه من السعادة ، ولكن لديه من المشكلات ما لا يسمح له بالمشاركة فى الأحزان .**

ـ إيلا ويلر ويلكوكس

## اتبع سلوكيات جيدة

السلوكيات الجديدة تكون ملائمة دائماً ، وقد تمنحك بعداً منقطع النظير من قبول وترحاب الآخرين .

- ردد مثل هذه الكلمات : " من فضلك ، شكراً ، اسمح لى " .. ولكن بنبرة صدق .
- أظهر الاحترام للآخرين . فإن ذلك يحسن من أسلوبك فى خطابهم .
- أولى اهتماماً للسلوكيات الجيدة :
  - فإنها تبتكر محيطاً سليماً لتحقيق التواصل الفعال .
  - إنها أيضاً تساعدنا فى تأسيس حوار يسوده وفاق متبادل .
  - من وقت لآخر قم بالإذعان للآخرين ، وضع فى اعتبارك احتياجاتهم ورغباتهم ، مثلما تهتم باحتياجاتك ورغباتك .

**حين يقول شخصٍ ما " آسف " ؛ فربما يكون ذلك تعبيرا عن التعاطف أو الندم . ولكنه لا يعنى أن هذا الشخص يتحمل كامل المسئولية عما حدث .**

# تعرف على السلوك المتسلط

إن القدرة على التأثير فى الآخرين دون التحكم فيهم تعد فنًّا . والمقصود بالتحكم أو السيطرة هو الاستخدام السليط للتأثير ، خاصة لو كان بأسلوب جائر وخادع .

( حسب تفسير المصطلح فى قاموس وبستر )

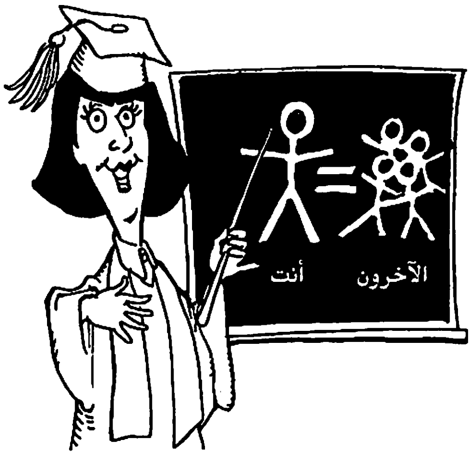
- كن مباشراً .
- عامل الآخرين باحترام .
- جادل بأسلوب مقنع ، واترك القرار للآخرين .
- تجنب اتباع السلوك المتسلط ؛ فمثل هذا السلوك من شأنه أن يشعل النار بين الطرفين .



## كن مدركاً لسلوكيات التنازل

إن التنازل فى هذا الإطار يعنى التحدث إلى الآخرين من منطلق ضعف . ويبدو الأمر كأنك تنخفض إلى مستوى آخر محاولاً التكرم أو التحلى بدماثة الخلق أمام من هم أقل منك .

- عامل الآخرين بنفس الطريقة .
- تجنب مشاعر التعالى على الآخرين . ولسوف تعكس لغتك الشفهية وغير الشفهية توجهك فى هذا الصدد .
- أظهر احتراماً زائداً تجاه تميز كل فرد .
- تجنب الأحكام المسبقة .




**إن الطريقة الأكيدة للارتقاء بنفسك هى أن تساعد شخصاً آخر على الارتقاء .**

ـ بوكر تى. واشنطن

# تجنب الكلمات المؤذية

إن الاهتمام بشئون الآخرين من المعايير التى تتحدد بها مكانتك أو منزلتك بينهم . ولكن الصراحة يمكن أن تتحول إلى سلاح مؤذ .

- قدم التغذية الإسترجاعية والتقييم ؛ فقط عندما يُطلب منك ذلك .
- فكر فى طبيعة علاقتك بمن تحدثه قبل أن تنتقده . هل أنت بالنسبة للطرف الآخر مدرس ؟ أم والد ؟ أم ند ؟ أم صديق ؟
- أعد صياغة كلماتك النقدية بحيث تشتمل على إيحاء إيجابى ، بالإضافة إلى تقديم اقتراحات معينة بهدف تحقيق التحسن .
- لا تتعرض لشخصية المستمع . انتقد سلوك أو اتجاه الشخص ، ولا تتعرض لشخصه بالنقد .
- اسمح لشخص آخر بالتدخل لإنقاذ الموقف .
- تجنب إحراج الشخص الآخر .

..............................................

**آمُل أن أتصالح مع هذا العالم ولو مرة واحدة فقط ؛ لذلك لا أتوانى عن فعل أى شيء جيد أستطيع القيام به ، مثل إبداء الحنان تجاه إنسان ما . دعنى أفعلها الآن . لا تجعلنى أتراجع أو أتجاهل الأمر ، لأننى لن أمر بهذه التجربة مرة أخرى .**

ـ هذا القول منسوب إلى " ستيفن جريلت "

# غيِّر سلوك المتبجح

يعتقد بعض الناس أن السلوك المتبجح يجعل الآخرين أكثر خضوعاً . وعادة ما يسود هذا المعتقد العلاقات بين القائد والتابع ( الأعلى ، الأدنى ) . وعلى أية حال ؛ فإن السلوك المتبجح لا يؤدى سوى إلى السلوك المتبجح .

- عليك بالحد من سلوكك واستجاباتك المتبجحة الشفهية وغير الشفهية .
- أظهر الاحترام الشديد للشخص الآخر .
- عليك إدراك أن الموقف المتبجح لا يحقق الفوز لأى من الطرفين .
- استخدم الأساليب التى تحقق الفوز لجميع الأطراف ؛ حتى تتجنب السلوك أو الاستجابات المتبجحة .

..........................................

**لا تخلط بينِ كونك متحفزاً وبين كونك متبجحا .**

ـ باربرا والترز

## تعامل مع الخلافات بكياسة

ليس من الواقعى أن تعتقد أن كل شخص سيتفق دائماً مع آرائك ، وسيستجيب لما تطلبه . فما الذى تفعله حين يقول الشخص الآخر " لا " ؟

- حافظ على هدوئك .
- تأكد من أنك تفهم المسألة بوضوح .
- ألق الأسئلة كى تشعر بالرضا إزاء تمكنك من تحقيق التفاهم المتبادل .
- تقبل استجابة الشخص الآخر إذا كانت خلافاً فى الرأى بدلاً من أن تتعنت فى الرفض .
- احترم حق الآخر فى أن تكون له آراء خاصة .
- اعمل على إيجاد حل وسط مقبول ، إلا إذا كانت مسألة مبدأ .
- قدر أهمية الاتفاق . فإذا كانت بالنسبة لك مسألة مبدأ فقد تقرر إنهاء المحادثة ، أو حتى إنهاء العلاقة كلها .

..............................................

**سيكون جيداً أن نجلى عقولنا ونصقلها لنتخلص من آراء الآخرين .**

ـ إم . إى . دو مونتيجن

الجزء الثالث : نصائح عامة ـ مجموعة متنوعة

# نظم اجتماعات مثمرة

سواء كنت ترأس أحد الاجتماعات ، أو تشارك فيه فقط ؛ فعليك أن تهتم بهدفك ، وبإسهامك فى التطورات .

حين تكون رئيس الاجتماع :

- عليك بالاستعداد . حدد هدفاً معيناً ونتيجة متوقعة للاجتماع .
- قم بأعداد جدول أعمال فى مذكرة كتابية ، وأعط نسخة للمشاركين فى الاجتماع . ومن الأفضل لو تم إرسال المذكرة إلى المشاركين مسبقاً .
- ادع أهم المشاركين لتتأكد من أنهم يعرفون المتوقع منهم ، وامنحهم الوقت للاستعداد .
- سيطر على الاجتماع عن طريق :
  - المشاركة فى القواعد الأساسية وفرضها .
  - الاستماع .
  - السماح بتبادل الأفكار بحرية .
  - استخدام الأساليب التى تكون فى صالح جميع الأطراف .
  - التلخيص .
- فى الاجتماعات الرسمية ؛ اعمل على مشاركة أحد الخبراء بإدارة الاجتماعات لتقديم خدماته .

حين تكون أحد المشاركين :

- اعرف أسباب حضورك أحد الاجتماعات على وجه الخصوص ، وحدد هدفك منه .
- التزم بجدول الأعمال بمجرد الموافقة عليه .

# ضع فى اعتبارك مستوى الخبرة لدى الآخرين

تعلم كل ما يمكنك تعلمه عن الشخص ( أو الأشخاص ) الذى ستتحدث معه قبل مشاركته فى الحديث أو الاجتماع ؛ وسيمكنك ذلك من صياغة تعليقاتك بطريقة أكثر ملائمة .

- عليك بإدراك مستوى الخبرة التى يتمتع بها الطرف الآخر فى الحديث .
- قيم خبرة المستمع إليك عن طريق إلقاء الأسئلة عليه .
- وضح المفاهيم المعقدة إذا كانت خبرة المستمع إليك تقل عن خبرتك .



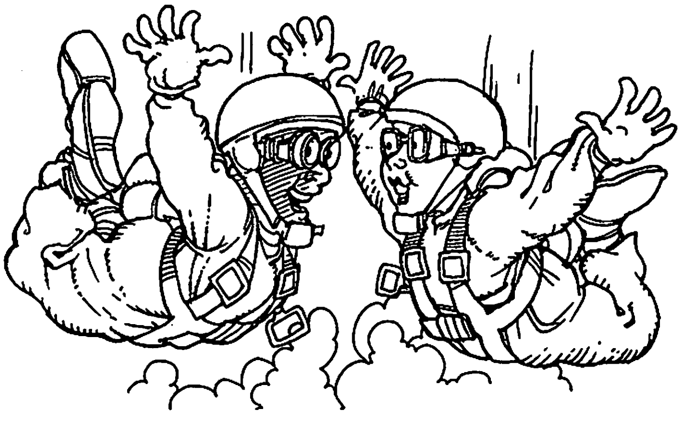
**الشخص الفطن هو الذى ينتفع من تجربته الشخصية ، أما الحكيم فهو الذى ينتفع من تجارب الآخرين .**

ـ دكتور . جوزيف كولينز

## تفهم أهمية التوقيت

بالضبط كما هو الحال فى أية لعبة أو رياضة ؛ فإن للتوقيت أهمية شديدة فى المحادثة .

- انسجم مع الحالة المزاجية للشخص الآخر .
- أنصت إلى اتجاه المحادثة حين تشترك فى الحديث مع جماعة ما ؛ وذلك قبل أن تلقى أى تعليق .
- ابحث عن اللحظات الملائمة لقول تعليقاتك .
- غير مسار الحديث بلباقة مستخدماً نقطة انتقال ملائمة .



**كن متيقظاً لمقاييس التوقيت ؛ حيث إن التوقيت السليم يعد أكثر العوامل أهمية على الإطلاق فى القيام بأية مهمة .**

ـ هيسيود

## قدم صورة شخصية جيدة لنفسك

يكوّن الناس آراء مبدئية عنّا قبل أن ننبس ببنت شفة ؛ وذلك لأن ملابسنا وزينتنا وسلوكنا تشكل انطباعاتهم الأولى عنا .

- قم بفحص عام لصورتك الشخصية .
- افحص وجهك ، وأسنانك ، ويديك ، وأظافرك ، وشعرك . هل يتسبب أى منها فى إضفاء السلبية على صورتك الشخصية ؟
- ارتد ملابس نظيفة ومكوية للتو ، دون أن يكون بها أية خياطات مفككة .
- ارتد ملابس تتلائم ألوانها مع المناسبة التى تنوى حضورها .

---

**إن لكل فرد شخصية من صُنع يديه ، وصورة شخصية ابتكرها أسلوبه فى التفكير ومعتقداته . إن المرء يشكله ما يفكر فيه ويؤمن به .**

ـ كلود بريستول